



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Digitaalisen taloushallinnon käyttöönoton edistäminen Organisaatiossa X

Hiltunen, Jenny

2017 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Digitaalisen taloushallinnon käyttöönoton edistäminen Organisaatiossa X

Jenny Hiltunen
Liiketalous
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2017

Jenny Hiltunen

Digitaalisen taloushallinnon käyttöönoton edistäminen Organisaatiossa X

Vuosi 2017

Sivumäärä 46

Tämän opinnäytetyön tavoite on löytää kehittämis ehdotuksia digitaalisen taloushallinnon käyttöönoton edistämiseksi Organisaatiossa X. Toimeksiantajaorganisaatio tuottaa tilitoimistopalveluita pääasiassa maatalouden alan yrityksille. Tarkoitus on selvittää miksi ja miten digitaalisen taloushallinnon järjestelmät saadaan käyttöön laaja-alaisesti asiakastyössä.

Opinnäytetyön tietoperusta käsittelee tilitoimistoalan nykytilannetta, digitaalista taloushallintoa, sen prosesseja, hyötyjä ja käyttöönottoa sekä tilitoimistopalveluiden kehittämistä. Tietoperusta vastaa kysymykseen miksi digitaalisesta taloushallinnosta tulisi ottaa kaikki hyöty irti ja tutkimusosio pyrkii löytämään vastauksia miten.

Kyseessä on tutkimuksellinen kehittämistyö. Tutkimuksellinen lähestymistapa on tapaustutkimus. Tutkimuksessa on piirteitä sekä kvalitatiivisesta, että kvantitatiivisesta tutkimuksesta. Aineistonhankinnan menetelminä on käytetty osallistuvaa havainnointia ja henkilöstökyselyä.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi useita kehittämis ehdotuksia digitaalisen taloushallinnon käyttöönoton edistämiseen liittyen. Lisäksi osana opinnäytetyötä opinnäytetyöntekijä piti esityksen digitaalisesta taloushallinnosta organisaation tilipalveluasiantuntijoille järjestetyssä tapaamisessa. Opinnäytetyön johtopäätöksenä voidaan todeta, että käyttöönotto on organisaatiossa hyvässä vauhdissa, mutta kehittämis ehdotusten toteuttamisen avulla digitaalinen taloushallinto voidaan saada vielä suuremmassa mittakaavassa käyttöön.

Asiasanat: Digitaalinen taloushallinto, taloushallintopalveluiden kehittäminen, digitaalisen taloushallinnon käyttöönotto

Jenny Hiltunen

Developing the digital financial management commissioning in Organization X

Year	2017	Pages	46
------	------	-------	----

The objective of this thesis is to find solutions and develop the commissioning of the digital financial management in Organization X. Organization X provides financial management services mainly to agricultural companies and the businesses in rural areas. The purpose of this thesis project was to find out why and in what way the digital financial management systems should be put to use on a wider scale than nowadays. A second purpose was to find out what would be the easiest way to increase the commissioning from the point of view of the personnel.

The theoretical framework of the thesis consists of a discussion of the current state of the financial administration sector. The framework contains also digital financial management, its processes, benefits, and commissioning and the development of accounting services. The theoretical framework addresses the question of why digital financial management should be more utilized. The empirical research attempts to find out how to do this.

This study includes qualitative and quantitative methods. The research strategy is a case study. Observation and a personnel survey have been used as research methods. The observation took place in the work community. Observations were put into practise in web meetings, interviews and in the meeting of financial management specialists of the Organization X. The personnel survey was also sent online to the specialists as well. The online survey was used to find out the staff's skills and attitudes towards digital financial management.

As a result of this thesis, several development proposals put forward. As a part of the process the author of the thesis made a presentation about the digital financial management processes and the benefits at a meeting of financial management specialists. As a conclusion of the thesis it can be said that the commissioning has started in the organization but there are a lot of opportunities to utilize the digital financial management more. Implementing the development proposals will speed up the commissioning.

Keywords: Digital financial management, Financial management, Commissioning of digital financial management

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Opinnäytetyön tausta.....	6
1.2	Toimeksiantajan esittely.....	7
1.3	Tilipalvelut toimeksiantajaorganisaatiossa	8
2	Digitalisaatio tilitoimistoalalla	8
2.1	Digitaalinen taloushallinto.....	9
2.2	Digitaaliset taloushallinnon prosessit.....	10
2.3	Digitaalisuuden hyödyt	14
2.4	Digitaalisen taloushallinnon käyttöönotto tilitoimistossa	16
2.5	Tilitoimistopalveluiden kehittäminen	16
3	Tutkimus	18
3.1	Havainnointi.....	19
3.1.1	Sähköisen taloushallinnon nykytila	20
3.1.2	Tilipalvelupäivä.....	21
3.2	Kysely	22
3.2.1	Henkilöstökysely.....	23
3.2.2	Kyselylomake.....	24
4	Tulokset ja analyysi.....	25
5	Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset	32
6	Luotettavuuden arviointi	34
	Kaaviot	38
	Kuviot..	39
	Taulukot	40
	Liitteet.....	41

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa kehittämis ehdotuksia, jotta sähköinen taloushallinto saataisiin laajamittaisemmin käyttöön Organisaatiossa X. Tässä opinnäytetyöraportissa kuvataan, miten johtopäätöksissä esitettyihin kehittämis ehdotuksiin on päästy. Raportissa käydään läpi opinnäytetyöprojektin eri vaiheet luotettavan kuvan saamiseksi.

Johdannossa esitellään opinnäytetyön tausta, tavoitteet, tutkimuskysymykset sekä aiemmat tutkimukset. Lisäksi johdannossa esitellään toimeksiantajaorganisaatio ja tilipalvelut toimeksiantajaorganisaatiossa. Teoriaosio rakentuu digitaalisen taloushallinnon ympärille ja sitä käsitellään luvussa kaksi. Teoriaosion aluksi käsitellään digitalisaatiota tilitoimistoalalla. Siitä edetään itse digitaalisen taloushallinnon kautta, digitaalisen taloushallinnon prosesseihin, hyötyihin ja lopulta käyttöönottoon. Viimeisenä teoriaosiossa käsitellään tilipalveluiden kehittämistä. Tutkimusta kuvataan kappaleessa kolme. Kappale kolme käsittelee tutkimuksen lähestymistapaa, menetelmiä sekä tutkimuksen toteutusta. Kappaleessa neljä kuvataan tutkimustulokset, joista tehtyihin johtopäätöksiin tutustutaan opinnäytetyöraportin kappaleessa viisi. Viimeisessä luvussa arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta.

1.1 Opinnäytetyön tausta

Organisaation tilipalveluryhmän palvelupäällikön (2017) mukaan organisaatio haluaa olla mukana tilitoimistoalan sähköistymisessä. Opinnäytetyöprosessin alussa organisaation tilipalveluryhmässä oli ainoastaan yksi henkilö, joka oli ottanut digitaaliset taloushallinnon työkalut käyttöönsä. Opinnäytetyössä lähettiin pureutumaan siihen, miksi näin on ja miten tilanne saataisiin muuttumaan. Tutkimusongelma siis on: millä keinoilla digitaalisen taloushallinnon käyttöönottoa voidaan edistää Organisaatiossa X. Tutkimuskysymykseksi muotoutui lopulta: miten organisaatiossa otetaan sähköiset työkalut laaja-alaisemmin käyttöön ja miksi? Tarkoitus on myös selkiyttää digitaalista taloushallintoa ja sen osaprosesseja myös organisaation henkilöstölle itselleen. Lisäksi on tarkoitus selvittää henkilöstön asenteita ja valmiuksia sähköiseen taloushallintoon ja sen järjestelmiin liittyen. Tavoitteena on tuottaa organisaatiolle hyödyntämiskelpoista materiaalia ja kehittämis ehdotuksia.

Organisaatiossa on otettu jo askel kohti digitaalista taloushallintoa järjestelmähankintojen yhteydessä. Kuten edellä mainittiin, prosessin alussa yksi kirjanpitäjä oli ottanut jo käyttöönsä Visman Netvisorin digitaalisen taloushallinto-ohjelmiston. Sähköisistä järjestelmistä käytössä on Netvisorin lisäksi Tikon NetTikon käyttöliittymineen sekä WebWakka. NetTikon-lisäsovellukset ovat jo saatavilla, mutta niiden käyttöönotto on alkutaipaleella. Tarkoitus olisi, että tämänhetkiset Tikon-käyttäjät hyödyntäisivät jatkossa myös lisäsovelluksia asiak-

kaiden tarpeiden mukaisesti. NetTikon-sovellusten käyttöönottoon on lähtenyt neljä pilottiyri-
tystä, joiden on tarkoitus ottaa käyttöliittymiä kokeiluun lähitulevaisuudessa. (Organisaation
tilipalveluryhmä palvelupäällikkö, 2017.)

Sähköistä taloushallintoa ja sen hyötyjä on käsitelty monissa opinnäytetöissä 2010-luvulla. Li-
säksi opinnäytetöitä on tehty sähköisten taloushallinto-ohjelmistojen valinnasta sekä perintei-
sen ja sähköisen taloushallinnon vertailusta. Tämä opinnäytetyö kuitenkin poikkeaa jo teh-
dyistä töistä organisaation tämän hetkisen tilanteen puolesta. Sähköiset järjestelmät ovat jo
hankittuna, mutta järjestelmiä on useita ja työntekijöistä yksi on ottanut ne kaikessa potenti-
aalissaan käyttöönsä.

1.2 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantaja on maaseudun asiantuntijaorganisaatio, joka tarjoaa palveluita ja osaamista
maatalouden ja yritystoiminnan kilpailukyvyyn kehittämiseen. Organisaatiota voidaan pitää
valtakunnan merkittävimpänä maaseudun ja maaseutuelinkeinojen kehittäjäorganisaationa.
Se toimii yhdentoista alueellisen keskuksen verkostossa ja on asiakasmääriltään, palvelutoi-
minnaltaan ja maantieteelliseltä kattavuudeltaan selkeästi suurin. Toiminta-alue koostuu 17
000 maatilasta sekä 15 000 mikroyrityksestä. Näistä 15 000 maatilaa ja maaseutuyrittäjää tur-
vautuu organisaation asiantuntijapalveluihin vuosittain. Toimeksiantajaorganisaatio on siis re-
kisteröitynyt yhdistys, jonka jäseninä on henkilöjäseniä sekä yhteisöjäseniä. (Organisaation
vuosikertomus 2016.)

Toimeksiantajaorganisaatiolta löytyy palveluratkaisuja monipuolisesti maatalouden monille
osa-alueille. Asiantuntijapalveluita on tarjolla muun muassa investointeihin, johtamiseen, ra-
kennussuunnitteluun, tuotantoon, myyntiin ja markkinointiin sekä tuotekehitykseen. Käytän-
nössä asiakas saa kaikki maatalouden yritystoiminnan palvelut saman katon alta. (Organisaa-
tion vuosikertomus 2016.)

Toimeksiantajaorganisaation liikevaihto oli vuonna 2016 noin 8,82 miljoonaa euroa ja edelli-
senä vuonna 2015 noin 8,84 miljoonaa euroa. Organisaation liikevaihto koostuu palvelu- ja
myyntituottojen lisäksi myös valtion määrärahoista ja hankerahoituksesta sekä muista toimin-
nan tuotoista. Tulorahoitukseen lasketaan edellisten lisäksi myös jäsenmaksut ja muu varain-
hankinta. Henkilöstön määrä vuonna 2016 oli 136 työntekijää. (Organisaation vuosikertomus
2016.)

1.3 Tilipalvelut toimeksiantajaorganisaatiossa

Organisaation on jaotellut tilipalvelunsa kolmeen osaan: asiantuntijapalveluihin, kirjanpito- palveluihin sekä taloushallintapalveluihin ja raportointiin. Organisaatio pystyy siis palvelemaan asiakkaitaan melko laaja-alaisesti talouteen liittyvissä asioissa. (Organisaation internet-sivut 2017.) Tilitoimistoasiakkaita on noin 100 ja ne koostuvat niin säätiöistä, osakeyhtiöistä, osuuskunnista, henkilöyhtiöistä (toiminimet, avoimet yhtiöt, kommandiittiyhtiöt) kuin maatalousyrittäjistäkin. Maatalousyrittäjät ovat muistiinpanovellisia eli heidän osaltaan voidaan tehdä yhdenkertaista kirjanpitoa. Maatalousyrittäjiä on asiakaskunnassa paljon. Myös muut asiakasyritykset ovat pääasiassa maatalouden toimialalta tai maaseudulla toimivia. (Työntekijä 2017.)

Tällä hetkellä organisaation tilitoimistoasiakkaista kolme hoidetaan täysin digitaalisesti (Työntekijä 2017.) Näin ollen digitaalisten asiakkaiden osuus kokonaisasiakasmäärästä on erittäin pieni. Tämän opinnäytetyön yksi tavoitteista onkin, että määrää pystyttäisiin kasvattamaan uusien asiakkaiden myötä ja myös siirtämällä olemassa olevia asiakkaita sähköisten tilitoimistopalveluiden piiriin.

2 Digitalisaatio tilitoimistoalalla

Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen voidaan katsoa koostuvan tilitoimistoalan nykytilanteesta, digitaalisesta taloushallinnosta, sen prosesseista, käyttöönotosta ja hyödyistä sekä tilipalveluiden kehittämisestä. Teoriaosuus vastaa myös tutkimuskysymykseen: miksi digitaaliset työkalut tulee ottaa laajemmassa mittakaavassa käyttöön. Digitaalisten taloushallinnon hyötyjen teorialla pystytään perustelemaan ja tuomaan luotettavuutta tutkimuskysymyksen vastauksiin.

Tilitoimistoalalla eletään digimurroksen, toimialan murroksen ja osaamisen murroksen keskellä (Suomalainen 2017, 16). Digitalisaatio on tuonut paljon hyvää tilitoimistoalalle, mutta se aiheuttaa myös uhkakuvia kirjanpitäjän työlle. Digitalisaation tuoma automaatio saattaa vähentää ihmisten tarvetta monissa työnkuissa (Rotman 2013). Rotmanin (2013) mukaan kirjanpitäjät ovat yksi digitalisaation ”häviäjäämmateista” ja monet kirjanpitäjän tehtävistä on korvattavissa kehittyvän teknologian avulla. Samaan aikaan digitalisaatio ja sen tuoma muutos on tilitoimistoalalle suuri mahdollisuus (Suomela 2017). Automatisaatio mahdollistaa toistuvien rutiinien poisjäämistä kirjanpitäjän työtaakasta ja vapauttaa aikaa muuhun. Tilitoimistoilta vaadintaankin reagointikykyä ja valmiutta sekä halua muuttua digitalisaation mukana. Tämän päivän digitalisaatiossa ratkaisut kehittyvät ennenäkemätöntä vauhtia, mikä edellyttää tilitoimistoilta nykyajan vaatimaa joustavuutta toimintatapojen suhteen. (Suomela 2017.)

Painetta tulee myös asiakasrintamalta. Nykyisin tilitoimistoasiakkaat vaativat taloushallinnon palveluilta enemmän kuin lakisääteistä kirjanpitoa ja viranomaisilmoituksia. Näin ollen myös kirjanpitäjän työ on muuttunut merkittävästi ja muun muassa verosuunnittelu, konsultointi ja avustaminen budjetoinnissa ovat astuneet mukaan kirjanpitäjän työhön. Myös talousraportointi on nostanut suosiotaan ja yrityksille on mahdollista räätälöidä omia talousraportteja tarpeidensa mukaan. (Taloushallintoliitto 2017a.) Juuri edellä mainituille palveluille jää aikaa automatisaation tuoman prosessien tehostumisen myötä. Jotta tähän päästään, taloushallintoa on mahdollisesti tarkasteltava uudesta näkökulmasta ja mietittävä, mitä toimintoja voitaisiin tehostaa (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 18). Asiakasyritys saattaa myös vaihtaa tilitoimistoa, jos sen nykyinen tilitoimisto ei ole valmis tarjoamaan asiakkaan tarpeiden mukaan sähköisen taloushallinnon palveluita (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 21.)

Alalla ohjelmistorobotit tekevät myös tuloaan. Ohjelmistoroboteiksi kutsutaan tietokoneohjelmia, jotka mahdollistavat prosessien automatisoinnin. Ohjelmistorobotit minimoivat manuaalisen työn ja käyttävät toiminnassaan olemassa olevia järjestelmiä. (Vieruaho 2017, 30.) Kyseessä on sovellus, joka käyttää ohjelmistoja työntekijän puolesta. Taloushallinnon lisäksi sitä voidaan hyödyntää myynnissä tai vaikka hr-osastolla. Ohjelmistorobotin tehtävä on hoitaa toistuvia työvaiheita. Robotiikan tuoman muutoksen myötä osa työnkuvista päättyy, mutta tilalle tulee uusia mahdollisuuksia. Uusia tarpeita vastaamaan on tärkeintä kehittää osaamista. (Talouselämä 2017.)

2.1 Digitaalinen taloushallinto

Lahden ja Salmisen (2014, 15-16) mukaan pelkkää taloushallinnon termiä ei ole määriteltä selkeästi laskentatoimen teoksissa tai kirjoituksissa, vaikka terminä se on globaalisti yleisesti käytetty. Sen voidaan kuitenkin katsoa olevan laaja kokonaisuus, järjestelmä, jonka tehtävä on seurata organisaation taloudellisia tapahtumia ja jonka avulla organisaatio voi raportoida toiminnastaan eri sidosryhmille.

Kuten Taloushallintoliitto internet-sivuillaan (2017) selventää, taloushallinto ei tarkoita pelkästään lakisääteistä kirjanpitoa vaan myös esimerkiksi palkkahallinnon, verotuksen, talousjohtamisen sekä tietotekniikan palveluita. Toki kirjanpito on keskeinen osa taloushallintoa yrityksissä ja se tuottaa myös tietoa yrityksen johdolle päätöksenteon tueksi.

Strategisen tason tarkastelussa taloushallinto voi olla joko liiketoimintaprosessi tai yksi yrityksen tukitoiminto. Taloushallinnon kokonaisuus on usein jaettu pienempiin palasiin sen konkretisoimiseksi. Jakotapoja on monta, mutta muun muassa ohjelmistotalot ja talousosastot käyttävät seuraavaa:

- Ostolaskuprosessi

- Myyntilaskuprosessi
- Matka- ja kululaskuprosessi
- Maksuliikenne ja kassanhallinta
- Käyttöomaisuusprosessi
- Palkkakirjanpito-prosessi
- Pääkirjanpito-prosessi
- Raportointiprosessi
- Arkistointi

Pääkirjanpidon voidaan katsoa toimivan solmukohtana muille osaprosesseille yhdistäen niitä. Lisäksi pääkirjanpito on raportointiprosessin keskeinen alkulähde. Muistakin osaprosesseista, esimerkiksi materiaali- ja palkkahallinnosta, löytyy myös rajapintoja erityisesti pääkirjanpitoon. (Lahti & Salminen 2014, 17-18.)

Sanaparin digitaalinen taloushallinto ensimmäinen osa, digitaalisuus taas tarkoittaa sähköisessä muodossa olevan tiedon käsittelyä, siirtämistä, varastointia ja esittämistä. Tätä varten on sovellukset ja ohjelmistot, joiden välillä tieto kulkee joko langallisesti tai langattomasti. Digitaalista tietoa on luonnollisesti tehokkaampaa ja nopeampaa käsitellä verrattuna fyysisessä muodossa olevaan tietoon, kuten paperiin. (Lahti & Salminen 2014 19.)

Tässä opinnäytetyössä on tärkeää tiedostaa sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon ero. Elise Alasen (2015) mukaan ero näiden kahden termin välillä kiteytyy sanaan ”osittain”. Taloushallintoa hoidetaan siis osittain sähköisesti, kun puhutaan sähköisestä taloushallinnosta. Yksinkertaistettuna sähköisellä taloushallinnolla voidaan tarkoittaa taloushallintoon liittyvien tehtävien kuten esimerkiksi kirjanpidon, ostolaskujen käsittelyn ja maksuliikenteen hoitamista yhdessä sähköisessä järjestelmässä (Suomela 2016). Suomelan (2016) sanoin taas: ”digitaalisessa taloushallinnossa kaikki tietovirrat läpi koko prosessin ovat digitaalisessa muodossa ja käsittelyvaiheet ovat automatisoitu”.

2.2 Digitaaliset taloushallinnon prosessit

Tässä kappaleessa käsitellään digitaalisen taloushallinnon keskeisimpiä osaprosesseja ja niiden etenemistä periaatteen tasolla. Käsittelyyn on valittu toimeksiantajan kannalta oleellimmat prosessit, jotka ovat ostolasku-, myyntilasku-, palkkakirjanpito-, pääkirjanpito- ja raportointiprosessit sekä arkistointi. Sähköiset taloushallinnon ohjelmistot ovat usein saatavilla pilvipalveluna, jossa niiden käyttö on helppoa ja edullista. Nykyaikaisessa taloushallinnon järjestelmässä prosessit toimivat seuraavaksi esitetyllä tasolla. Tosin ohjelmistokohtaisia, yksittäisiä eroja saattaa olla, mutta teoriassa tapahtumien kulku on sama. (Helanto ym. 2013, 4-15.)

Ostolaskuprosessi alkaa ostolaskun vastaanottamisesta ja päättyy laskun arkistointiin. Sähköisessä järjestelmässä vastaanotetaan verkkolaskuja tai skannauspalvelun kautta skannattuja paperilaskuja ja perustiedot luetaan automaattisesti laskulta. Digitaalisen taloushallinnon järjestelmässä tiliöinti on mahdollista automatisoida tai tehdä manuaalisesti. Tarkastus- ja hyväksymiskierto on myös mahdollista automatisoida ennalta määriteltujen kierrätysääntöjen perusteella tai laskut voidaan laittaa myös suoraan maksuun. (Lahti & Salminen 2014, 53-55.) Eri tutkimukset osoittavat, että juuri ostolaskuprosessin digitalisoinnilla voidaan päästä suuriin kustannussäästöihin (Helanto ym. 2013, 45).

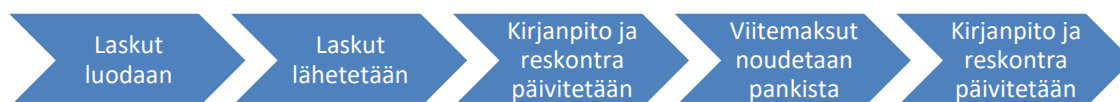


Kuvio 1: Sähköinen ostolaskuprosessi (Helanto ym. 2013, 29)

Pitkälle digitalisoitu ostolaskuprosessi eri käsittelyvaiheineen keventää huomattavasti kokonaistyömäärää. Myös virheiden riski pienenee, kun käsittelykerrat vähenevät. Digitaalinen ostolaskuprosessi mahdollistaa myös aina ajantasaisen reskontran, sillä laskut päivittyvät automaattisesti maksetuiksi tiliotteiden noudon yhteydessä. (Helanto ym. 2013, 45.) Ostolaskujen läpimenoaika nopeutuu ja kontrolli paranee. Fyysistä, huonosti hallittavissa olevaa paperilas-kuarkistoa ei tarvita, sillä ostolaskut tallentuvat tietokantaan saapumisesta lähtien. Sähköinen arkisto mahdollistaa laskujen helpon hakemisen esimerkiksi toimittajatiedon tai summan perusteella. (Lahti & Salminen 2014, 54).

Osto- ja myyntilaskut muodostava suurimman osan taloushallinnon käsiteltävästä aineistosta. Juuri verkkolaskuihin siirtymisellä saavutetaan merkittäviä etuja taloushallinnon rutiinien tehostamisessa. (Kurki ym. 2011, 18.) Laskutusta puolin ja toisin nopeuttaa niiden sähköinen lähettäminen ja vastaanottaminen. Myyntilaskutuksessa laskutusta edeltävien työvaiheiden automatisoinnilla on edesauttava ja nopeuttava vaikutus. (Kurki ym. 2011, 23.)

Myyntilaskuprosessi alkaa laskujen luomisesta. Sen jälkeen lasku lähetetään asiakkaalle. Myyntilaskuprosessi voidaan katsoa päättyneeksi maksusuorituksen kohdistuttua reskontraan. (Lahti & Salminen 2014, 78.) Myös myyntilaskut tallentuvat sähköisen arkistoon, jossa niihin on helppo palata jälkeen päin. Edellä mainitut sähköisen ostolaskuprosessin hyödyt ovat verrattavissa myös myyntilaskuprosessiin. Tilitoimistoasiakas hyötyy erityisesti tehokkaasta prosessista ja laskujen nopeasta läpimenoajasta, jonka seurauksena reskontra on ajantasainen ja mahdolliset perintätoimet napakasti aloitettavissa. (Helanto ym. 2013, 43.)



Kuvio 2: Sähköinen myyntilaskuprosessi (Helanto ym. 2013, 29)

Erilaiset tuote- ja asiakasrekisterit sujuvoittavat niin laskujen laadintaa, myyntitietojen pohjalta tehtävää raportointia, kuin laskun toimitukseen liittyviä määrittelyjäkin. Laskuja pystytään laatimaan joko yksitellen tai useampi lasku kerralla ja ne pystytään toimittamaan asiakkaalle yhdellä napin painalluksella verkkolaskuna, postipalveluna tai vaikka sähköpostilla. (Helanto ym. 2013, 43.)

Kotimaiset maksut ovat lähes kokonaan automatisoitavissa myyntireskontran hoidossa, mikä onkin erittäin tärkeää ja hyödyllistä. Syynä tähän ovat Suomen edistysellinen pankkijärjestelmä sekä viitenumerokäsittely. (Lahti & Salminen 2014, 96.) Tiliotteiden ja viitteiden automaattisen noudon yhteydessä viitteelliset suoritukset kohdistuvat laskuille ja ainoastaan viitteettömät suoritukset joudutaan kohdistamaan käsin oikeisiin laskuihin. Näin ollen myös myyntireskontra on aina ajan tasalla. (Helanto ym. 2013, 44.)

Palkanlaskentaprosessilla on oleellinen rajapinta pääkirjanpitoon, maksuliikenteeseen sekä raportointiin. Prosessina se ei ole yksiselitteinen, sillä siihen liittyy paljon muutakin kuin ainoastaan palkanlaskenta ja palkan maksaminen. Tämän lisäksi prosessiin liittyy niin työntekijät, esimiehet, palkkahallinto, taloushallinnon raportointi kuin viranomaisilmoituksetkin. Palkanlaskentaprosessiin voidaan katsoa kuuluvan neljä vaihetta: palkka-aineiston kerääminen, tietojen tulkinta, palkanlaskenta ja palkkakirjanpito sekä raportointi. Prosessin ulkopuolelta löytyy myös erittäin olennainen osa-alue: henkilöstö- ja työsuhtetietojen ylläpito, jotka ovat ensiarvoisen tärkeitä prosessin automatisaation näkökulmasta. (Lahti & Salminen 2014, 135-142.)



Kuvio 3: Sähköinen palkanlaskennan prosessi (Lahti & Salminen 2014, 138)

Konkreettisia esimerkkejä palkanlaskentaprosessin automatisoinnista on muun muassa alkuvuodesta voimaan tulevien verokorttitietojen sähköinen siirtäminen Verohallinnosta palkkajärjestelmään. Työaikajärjestelmästä pystytään myös siirtämään työtunnit suoraan palkkajärjestelmään. Järjestelmä luo lisäksi palkkojen laskennan jälkeen maksutiedoston, joka siirre-

tään sähköisesti pankkiin. Tiedot siirtyvät samalla myös kirjanpitoon. Palkkaerittelyiden lähettäminenkin tapahtuu sähköisesti kuten myös vuoden lopussa muodostettavat vuosi-ilmoitukset verottajalle ja vakuutusyhtiöille. (Kurki ym. 2011, 21.)

Kaikissa edellä mainituissa osaprosesseissa pitäisi tähdätä siihen, että tiedot niistä siirtyvät automaattisesti pääkirjanpitoon. Näin ollen manuaalisesti tallennettavien tositteiden määrä minimoidaan. (Kurki ym. 2011, 19.) Digitaalisessa taloushallinnossa pääkirjanpito syntyy kuin itsestään, sillä pääkirjanpidon prosessi kokoaa muita osaprosesseja yhteen. Osaprosessien tuloksena syntyy suurin osa pääkirjanpidon tapahtumista. Lähteinä pääkirjanpitoon ovat esimerkiksi edellä esitellyt myynti- ja ostolaskuprosessi sekä palkanlaskennan prosessi. Usein eri osaprosessit eli osakirjanpidot ovat osa samaa taloushallintojärjestelmää, jolloin tiedonsiirtoja ei tarvita. Myös erillisistä järjestelmistä on mahdollista siirtää tietoa automaattisesti järjestelmien välisillä liittymillä. (Lahti & Salminen 2014, 150-151.)

Lahden ja Salmisen mukaan (2014, 151) pääkirjanpitoon täytyy tehdä usein myös ”käsin” tositteita, joita kutsutaan muistiotositteiksi. Muistiotositteilla kirjattavia tapahtumia ovat esimerkiksi täsmäytykset, oikaisut, korjaukset, jaksotukset sekä sisäiset kustannussiirrot. Kuukausittain tehtävien muistiovientien jälkeen tehdään myös sähköinen arvonlisäverolaskenta. Arvonlisävero- ja työnantajasuoritustietojen ilmoitus verottajalle tapahtuu myös sähköisesti ja maksu hoituu suoraan samasta taloushallintojärjestelmästä. (Helanto ym. 2013, 48-49.)



Kuvio 4: Sähköinen pääkirjanpidon prosessi (Helanto ym. 2013, 48-49)

Tänä päivänä raportoinnilta odotetaan ja vaaditaan paljon. Epävarma taloustilanne ja toimialojen rakennemuutokset ovat herättäneet viime aikoina tarpeen johdon raportoinnin ja liiketoiminnan ennustamisen kehittämiseksi monissa yrityksissä. Tämä tuo haasteita myös tili-toimistoille. Digitaalinen taloushallinto mahdollistaa parhaimmillaan automaattisesti valmis-tuvat ja ajantasaiset raportit. Lisäksi digitaalisuus mahdollistaa raportoinnin tarkastelun itse-palveluna, jolloin raportit ovat käyttäjän saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta. (Lahti & Salminen 2014, 171-172.)

Perinteisessä taloushallinnossa tilitoimisto toimittaa asiakkaalle taloushallinnon raportit ja yhteenvedot kerran kuukaudessa. Paperisilta tai PDF-muotoisilta raporteilta ei ole yhteyttä kirjanpitoon ja yksittäiselle tositteelle on näin ollen mahdotonta porautua. Digitaalisella, tietokantayhteydellä varustetulla raportilla tämä sen sijaan on täysin mahdollista. Raportointi digitaalisessa taloushallinnossa vaikuttaa myös asiantuntijan työhön. Tiedon tallentamisen lisäksi myös jatkojalostaminen on helppoa ja erilaisia raportteja mahdollista räätälöidä asiakaskohteisesti. Taloushallinto-ohjelmiston käyttöliittymästä saadaan kattavia raportteja halutuilla hakuehdoilla. (Helanto ym. 2013, 50-51.)

Taloushallinnon arkiston sähköistäminen on merkittävä tehostamis- ja säästökohde (Kurki ym. 2011, 20). Arkistointi järjestetään digitaalisessa taloushallinnossa aina sähköisesti, jolloin myös alun perin paperisena tulleet tositteet skannataan sähköiseen muotoon (Lahti & Salminen 2014, 200). Lain mukaan ainoastaan tasekirja on säilytettävä paperisena (Taloushallinto-liitto 2017b). Kaikki muu kirjanpitomateriaali, kuten tiliotteet, laskut, palkkalaskelmat sekä muut tositteet, tallentuvat automaattisesti sähköiseen arkistoon. Sähköisessä arkistossa tietojen hakeminen on helppoa ja nopeaa. Tietoa voidaan hakea monipuolisilla hakuehdoilla jopa vuosien takaa. Asiakkaan on myös helppo itse selata arkistoa, kun se on sähköinen. (Helanto ym. 2013, 52.)

Järjestelmillä ja niiden valinnalla on ensiarvoisen tärkeä merkitys prosessin kannalta. Ennen kaikkea on tärkeää tehdä perusteellinen analyysi organisaation tilanteesta ja tavoitteesta, kun lähdetään suunnittelemaan järjestelmäarkkitehtuurin runkoa. Taloushallinnon järjestelmävalinnoilla on merkittävä rooli siinä, kuinka digitaalisesti palveluprosessi saadaan. (Lahti & Salminen, 2014, 34.) Esimerkiksi pääkirjanpidon prosessin kannalta järjestelmissä on merkittäviä eroja toiminnallisuudessa ja siinä, miten ne tukevat automatiikkaa (Lahti & Salminen 2014, 150). Vaikka automatiikkaa olisikin tarjolla erilaisten toimintojen muodossa ohjelmiston puolelta, sitä hyödynnetään varsin vähän (Kurki ym. 2011, 19).

2.3 Digitaalisuuden hyödyt

Digitaalinen taloushallinto on nykyaikaa. Sen avulla tilitoimistolla on mahdollisuus tehostaa taloushallintoa sekä parantaa asiakkaan ja tilitoimiston välistä yhteistyötä. (Helanto ym. 2013, 4.) 2010-luvulla digitaalisen taloushallinnon yleistyminen on vauhdittunut oleellisesti, eikä suotta, sillä sähköistämisessä on lukuisia hyötyjä sekä mahdollisuuksia (Helanto ym. 2013, 13). Alla olevassa kuviossa on lueteltuna keskeisimpiä digitaalisen taloushallinnon hyötyjä.



Kuvio 5: Digitaalisen taloushallinnon hyödyt

Lahden ja Salmisen (2014, 32) mukaan digitaaliseen taloushallintoon siirtyneet organisaatiot ovat päässeet 30-50 prosentin tehokkuusparannukseen. Tehokkuudesta seuraa huomattavia kustannussäästöjä, joita muodostuu esimerkiksi työvoimatarpeen ja arkistointitilan kohdalla. Digitaalinen taloushallinto mahdollistaa myös ajasta ja paikasta riippumattomuuden, kuten jo aiemmin prosessien kuvauksissa kerrottiin. Esimerkiksi myyntilaskuihin ja raportteihin pääsee käsiksi pelkästään internet-yhteyden ja pääte- tai mobiililaitteen avulla. (Lahti & Salminen 2014, 32.)

Inhimilliset virheet, kuten näppäily- ja laskuvirheet vähenevät huomattavasti, kun järjestelmien ja liittymien automaatio hoitaa suuren osan rutiinityöstä. Lisäksi päällekkäiset työvaiheet poistuvat, kun tieto täytyy tallentaa vain yhden kerran. Esimerkiksi ostolaskut tallentuvat yhdellä kertaa niin reskontraan, hyväksymiskiertoon, maksatukseen, kirjanpitoon, viran- omaisilmoituksille kuin arkistoonkin. (Helanto ym. 2013, 14.)

Perinteisessä taloushallinnossa kirjanpityö kasaantuu kuun alkuun, kun edellisen kuukauden aineisto toimitetaan. Tämän lisäksi yleensä kaikki asiakkaat toimittavat aineistonsa samaan

aikaan eli työtaakkaa ei saada puretuksi kovin nopeasti. Digitaalinen taloushallinto jakaa kuukauden työmäärää tasaisemmin, sillä aineistoa tulee pitkin kuukautta esimerkiksi ostolaskujen ja tiliotteiden muodossa. Myös juuri paperin toimittaminen ja säilyttäminen vähenevät merkittävästi tai poistuvat parhaassa tapauksessa kokonaan, kun aineisto liikkuu ja arkistoituu sähköisesti. (Helanto ym. 2013, 13-14.) Kaikilla näillä edellä mainituilla hyödyillä pystytään perustelemaan asiakkaalle koituvaa lisäarvoa.

2.4 Digitaalisen taloushallinnon käyttöönotto tilitoimistossa

Kun palveluita lähdetään siirtämään digitaaliseen taloushallintoon, on muistettava, ettei asiakkaiden siirto tapahdu hetkessä. Olemassa olevia asiakkaita palvellaan enemmän tai vähemmän perinteisillä menetelmillä, eikä kaikkien asiakkaiden siirto kerralla ole edes tarkoituksenmukaista. Muutos voi alkaa yhden tai parin asiakkaan siirrolla digitaalisen taloushallinnon piiriin, kuten toimeksiantajaorganisaatiossakin on tehty. Prosessien, työnjaon ja järjestelmän käytön suhteen on hyvä ottaa mallia ohjelmistotoimittajalta. (Helanto ym. 2013, 61.)

Lahden ja Salmisen (2014, 220) mukaan digitaalisten tilipalveluiden käyttöasteen nostaminen tai siihen kokonaan siirtyminen ei ole vain prosessien sähköistämistä ja uusien järjestelmien käyttöönottoa. Sen mukana pitäisi tulla myös uusia toimintatapoja ja mahdollisesti myös tilipalveluiden organisointia. Osaprosesseja tai muuta työnjakoa voidaan mahdollisesti sijoittaa maantieteellisesti eri paikkoihin tai asiakkaan vastuulle. Tässä henkilöstöllä on merkittävä rooli: henkilöstön täytyy olla halukas ja avoin uusille toimintatavoille sekä valmiita sitoutumaan tilitoimiston palveluiden uudelleen organisoinnille.

Varsinainen tuotantokäyttö voi tilanteesta riippuen alkaa pilotointijaksolla. Jaksolla digitaalisia, uusia prosesseja ja järjestelmiä käytetään aluksi jollain niin sanotulla pilottiorganisaatiolla. Uusien työtapojen ja menetelmien oppimiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota alkuvaiheessa. Tässä vaiheessa on myös keskeistä kerätä ensivaiheen kokemuksia, oppeja ja jatkokehityskohteita. (Lahti & Salminen 2014, 226-227.) Uuden asiakkaan perustaminen digitaaliseen taloushallinnon ohjelmistoon on melko suoraviivaista, mutta etenkin alussa tämä aiheuttaa tilitoimistossa joitakin työvaiheita. Digitaaliset ohjelmistot mahdollistavat tilitoimiston ja asiakkaan välisen työnjaon tiettyjen prosessien kohdalla. (Helanto ym. 2013, 53-55.)

2.5 Tilitoimistopalveluiden kehittäminen

Tarpeen tiedostaminen on muutoksen ensimmäinen askel. Toinen askel on muutoskohteiden selvittäminen ja kolmas muutoksen tielle lähteminen, joka on askelista haastavin. Oleellista on pohtia, miten pystytään sähköisten järjestelmien tuoman muutoksen ja vallitsevan markkinatilanteen aikana tekemään kannattavaa liiketoimintaa. Asiantuntijatyössä keskeisintä on

kartoittaa, miten pystytään palvelemaan asiakasta juuri hänen tarpeissaan paremmin. (Leviäkangas, Mikkola, Saarimaa & Tammivuori, 2016.) Tämän lisäksi organisaatioilta vaaditaan nykyään yhä enemmän ketteryyttä. Tällä ketteryydellä tarkoitetaan taitoa elää ajassa, luopumista joistakin asioista ja taukoamatonta uuden omaksuntaa. (Valtiokonttori 2013.)

Kuten tämänkin opinnäytetyön, usein myös muiden taloushallinnon kehitysprojektien taustalla on tarve kehittää ja tehostaa tilipalveluita. Organisaation on tärkeää päästä kiinni tehokkuus-, laatu- ja kustannussäästöhyötyihin, jotka digitaalisuus ja automatisointi mahdollistavat (Lahti & Salminen, 2014, 219). Prosessimuutokset herättävät tarpeen osaamispääoman kasvattamiseen. Vaikka kivijalkatyön tärkeyttä ja sen osaamisen huolehtimista ei voi väheksyä, fakta on se, että pelkästään oikein laadittu kirjanpito ei tuo tilipalveluasiakkaalle juurikaan lisäarvoa. Tänä päivänä kehityksen keskiöön on nostettava asiakkaille selkeää lisäarvoa tuottava palvelu. (Leviäkangas ym. 2016.)

Lisäarvon tuottaminen asiakkaalle kuuluu monen organisaation strategisiin tavoitteisiin. Hyödyn ja hinnan välinen suhde on asiakkaan kokema arvo. Kun tuotteen tai palvelun hinta laskee tai asiakkaan kokema hyöty kasvaa, palvelun arvo lisääntyy asiakkaan näkökulmasta. Palvelun lisäarvoa voidaan pitää kilpailutekijänä, joka karkeasti ottaen luodaan palvelun hintaa alentamalla tai vastaavasti hyötyä lisäämällä. (Tuulaniemi 2013, 37-38.) Christian Grönroosin (2009, 25) sanoin ”asiakkaat eivät osta tuotteita tai palveluja, vaan tuotteiden ja palvelujen tuottamia hyötyjä”.

Helannon ym. (2013, 64) mukaan digitaalinen taloushallinto mahdollistaa asiakkaan kokeman palvelutason parantamisen. Yleensä jo nykyaikainen ohjelmisto ja taloustietojen läpinäkyvyys koetaan jo asiakkaan puolelta arvokkaaksi. Tämän lisäksi tilitoimiston on mahdollista ottaa rutiinitöiden ohelle kannattavia lisäarvopalveluita. Tällaisia palveluita ovat muun muassa erilaiset neuvontapalvelut, jotka asiakkaan näkökulmasta lisäävät palvelusta saatavan hyödyn määrää. (Helanto ym. 2013, 65.)

Muutokset usein kuormittavat henkilöstön työhyvinvoinnin näkökulmasta. Niin uudet järjestelmät, kuin tehtävien vaihtuminenkin koettelevat henkilöstön osaamista. Epävarmuustekijöitä saattaa muodostua omasta osaamisesta, aikatauluista ja esimerkiksi työn jatkuvuudesta. Muutoksessa työntekijältä kysytään henkilökohtaisten toimintatapojen ja asenteiden tunnistamista. Myös oppimiskyky ja -tahto edesauttavat muutoksessa elämisessä. Lisäksi työntekijän tulee pystyä kyseenalaistamaan myös omia toimintatapojansa ja ajatteluaan. (Valtiokonttori 2013.)

Kurjen ym. mukaan (2011, 45) henkilöstön mukaan ottaminen onkin kehittämisessä erittäin tärkeää. Työtapojen uudistaminen saattaa aiheuttaa muutosvastarintaa. Uusien toimintatapojen voidaan pelätä vievän työpaikkoja ja uusien asioiden opettelu saattaa myös tuntua haastavalta, kun pitkään on toimittu tietyllä kaavalla. Muutoksista keskustelu ja avoin tiedottaminen on aloitettava varhaisessa vaiheessa. Toimenkuviin mahdollisesti tulevia muutoksia on pohdittava myös hyvissä ajoin.

Joskus työtapojen tehostaminen saattaa herättää tarpeen korvata vanhat ohjelmistot uusilla, tarkoituksenmukaisemmilla järjestelmillä (Kurki ym. 2011, 19). Mitä uusiin järjestelmiin tulee, ohjelmistojen käyttöönottoprojektien aloittaminen edellyttää harvoin erityistä tietotekniikkaosaamista. Pääasia on, että tarvittava asiantuntemus löytyy itse taloushallinnosta. Organisaation tarveharkinnan seuraksena kannattaa haastaa ohjelmistotoimittajien palveluallttius ja asiantuntemus organisaation omien tarpeiden määrittämisessä. (Kurki ym. 2011, 17.) Ohjelmistotoimittajien valinnassa tulisi erityisesti kiinnittää huomiota tarjottavaan tukeen ja jopa mahdolliseen ”vierihoitoon” (Kurki ym. 2011, 46).

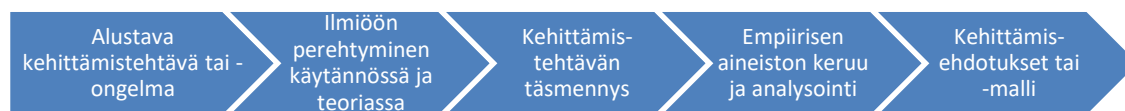
3 Tutkimus

Tieteellisessä tutkimuksessa pyritään luomaan uutta teoriaa sekä testaamaan teorioita. Käytäntöjen uudistaminen, niistä nousseiden ongelmien ratkaiseminen sekä uuden tiedon tuottaminen työelämän käytännöistä ovat taas tutkimuksellisen kehittämistyön piirteitä. Tutkimuksellinen kehittämistyö voi syntyä esimerkiksi organisaation kehittämistarpeista tai pyrkimyksestä saada aikaan muutoksia kuten toimeksiantajaorganisaatiossa. Käytännön ongelmien ratkaisu ja uusien ideoiden tuottaminen kuuluvat tutkimukselliseen kehittämistyöhön. Tarkoitus onkin tyypillisesti luonnostella ja kehitellä ratkaisuja. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 18-19.) Tässä opinnäytetyössä on siis kysymys tutkimuksellisesta kehittämistyöstä.

Jyväskylän yliopiston (2014) mukaan ”tutkimusstrategialla tarkoitetaan niitä periaatteellisia valintoja, joilla tutkimus on tarkoitus toteuttaa”. Käsitteenä se on erittäin laaja ja sen määrittely vaihtelee menetelmäkirjallisuudessa (Jyväskylän yliopisto 2014). Tieteellisen tutkimuksen tutkimusstrategia vastaa kehittämistyössä lähestymistapaa. Lähestymistavan valinta ei tarkoita konkreettisten menetelmien valintaa, vaikka usein lähestymistapa ohjaa kehittäjää niiden valinnassa. On kuitenkin hyvä muistaa, että lähes kaikki menetelmät sopivat kaikkiin lähestymistapoihin. (Ojasalo ym. 2014, 51.) Tämän opinnäytetyön lähestymistavaksi on valittu tapaustutkimus.

Liiketaloustieteissä tapaustutkimus on hyvin tyypillinen tutkimusstrategia. Silloin kun tarkoitus on tuottaa kehittämisehdotuksia ja ideoita, tapaustutkimus sopii hyvin kehittämistyön lähestymistavaksi. Tapaustutkimuksen kohde eli tapaus voisi esimerkiksi olla yrityksen tuote,

toiminta tai prosessi. Tapaustutkimuksen avulla saadaan vastauksia kysymyksiin ”miten?” ja ”miksi?”. Päämääränä on tuottaa kehittämisen tueksi uutta tietoa. (Ojasalo ym. 2014, 52-53.)



Kuvio 6: Tapaustutkimuksen vaiheet (Ojasalo ym. 2014, 54)

Tapaustutkimuksen avulla voidaan esimerkiksi saada ymmärrystä työntekijöiden välisistä suhteista ja toiminnasta yrityksessä (Ojasalo ym. 2014, 53). Yksi digitaalisen taloushallinnon käyttöönoton haaste on prosessien merkittävä muuttuminen. Tämä vaatii myös työntekijältä uusien työtapojen opettelemista. Kirjanpitäjä ei enää vain kirjaa, vaan hallitsee automaatiota ja täsmäyttää. Lisäksi ohjelmiston käyttöönotto vaatii kouluttautumista. Ohjelmistomuutokset saattavatkin aiheuttaa muutosvastarintaa, kun ohjelma ei olekaan enää vanha tuttu. (Helanto & ym. 2013, 17).

Syvällisen ja yksityiskohtaisen tiedon tuottaminen tutkittavasta tapauksesta on tapaustutkimuksen pyrkimys. Tapaustutkimuksen keinoilla on siis mahdollista ymmärtää organisaatiota kokonaisvaltaisesti realistisessa toimintaympäristössä. On siis oleellisempaa saada paljon selville suppeasta kohteesta kuin vähän laajasta joukosta. (Ojasalo ym. 2014, 52.) Tyypillisesti tapaustutkimuksessa käytetään monenlaisia menetelmiä. Tutkimusta on mahdollista tehdä niin kvalitatiivisin kuin kvantitatiivisinkin menetelmin tai niitä yhdistelemällä. (Ojasalo ym. 2014 55.) Näiden seikkojen takia myös tässä tutkimuksessa on yhdisteltiin laadullista havainnointia sekä kvantitatiivista henkilöstökyselyä.

Opinnäytetyötä ei ole lokeroitu kvantitatiiviseen (määrälliseen) tai kvalitatiiviseen (laadulliseen) tutkimukseen, sillä suuntaukset täydentävät tässä tutkimuksessa toisiaan. Niitä on myös vaikea erottaa tarkkarajaisesti toisistaan. Suuntaukset voivat täydentää toisiaan muun muassa niin, että kvalitatiivista tutkimusta käytetään kvantitatiivisen tutkimuksen esikokeena. Kvalitatiivisella tutkimuksella voidaan siis taata, että kvantitatiivisessa tutkimuksessa mitattavat asiat ovat tarkoituksenmukaisia tutkimusongelman kannalta sekä mielekkäitä tutkimushenkilöille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 136.)

3.1 Havainnointi

Opinnäytetyön aineistonhankintamenetelmiin päädyttiin niiden etujen ja vahvuuksien vuoksi. Havainnointia hyödynnettiin sekä nykytilan kartoittamisessa ja prosessin ymmärtämisessä että tutkimusaineiston keräämisessä. Havainnointi mahdollistaa tiedonsaannin esimerkiksi siitä, mitä luonnollisessa toimintaympäristössä tapahtuu. Muun muassa kyselyjä ja haastatteluita voidaan täydentää havainnoinnilla. (Ojasalo ym. 2014, 114.) Aineistonhankintamenetelmänä

havainnointi kokoaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä sitä seuraamalla ja tekemällä siitä havainnoja (Jyväskylän yliopisto 2015).

Havainnoinnilla saadaan välitöntä, suoraa tietoa esimerkiksi yksilöiden tai organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Se mahdollistaa pääsyn luonnollisiin ympäristöihin. Havainnoija saattaa häiritä tilannetta, mistä havainnointia onkin eniten kritisoitu. Lisäksi joissakin havainnointitilanteissa saattaa olla hankalaa tallentaa tietoa välittömästi. Havainnoinnissa on eri lajeja. Lajit voidaan karkeasti jakaa systemaattiseen ja osallistuvaan havainnointiin. (Hirsjärvi ym. 2013, 213-214.) Havainnoinnin menetelmistä valittiin osallistuva havainnointi, jossa havainnoija osallistuu esimerkiksi työntekijän roolissa tutkittavan kohteen toimintoihin (Ojasalo ym. 2014, 116). Hirsjärven ym. (2014, 214) mukaan osallistuva havainnointi voi olla luonnolliseen toimintaan mukautuvaa ja täysin vapaata. Käytettäessä havainnointia menetelmänä tutkijan on oleellista muistaa pitää erillään havainnot ja omat tulkintansa näistä havainnoista (Hirsjärvi ym. 2014, 215).

3.1.1 Sähköisen taloushallinnon nykytila

Nykytilaa voidaan lähteä selvittämään tutustumalla olemassa olevaan dokumentaatioon, haastatteleamalla henkilöitä tai havainnoimalla prosesseja käytännössä. Nämä ovat äärimmäisen hyviä keinoja hankkia nykytilasta tietoa. Keskeistä on tutkailla työmenetelmiä, työnkulkua sekä järjestelmiä, organisointia ja resurssien käyttöä. Myös mahdolliset rajapinnat osaprosessien, järjestelmien ja organisaatioiden välillä on hyvä tunnistaa. Lisäksi prosessien sidosryhmät olisi oleellista selvittää. (Lahti & Salminen 2014, 222). Näiden tekijöiden takia sähköisen taloushallinnon käyttöönoton nykytilaa lähdettiin selvittämään haastatteleamalla kahta työntekijää sekä havainnoimalla tilannetta käytännössä. Haastatteluja on käytetty tässä tutkimuksessa ainoastaan lähteenä, sillä niiden katsotaan kuuluvan varsinaisessa aineistohankinnassa havainnointiin. Haastatatteluita on vähän ja yksittäiset mielipiteet saattavat vaikuttaa niihin.

Organisaatiossa yksi kirjanpitäjä on ottanut käyttöönsä digitaalisen taloushallinnon järjestelmät. Se on hyvä alku, mutta usein on eduksi, että mukana on kahdesta kolmeen työntekijää toimivan varamiesjärjestelyn takaamiseksi (Helanto & ym. 2013, 61). Työntekijän (2017a) mukaan ainoastaan yksi työntekijä halusi kokeilla ja perehtyä digitaaliseen taloushallintoon, kun ensimmäinen mahdollisuus tähän avautui. Tästä saattaa muodostua organisaatiolle haaste, mikäli henkilöstö ei halua tai koe tarpeelliseksi ottaa käyttöön digitaalista taloushallintoa asiakastyössä.

Kaikki taloushallinnon osaprosessit kuuluvat organisaation tilitoimistopalveluihin ja niiden pyörittäminen toimii sekä NetTikonissa että Netvisorissa. Silti pääkirjanpito ja palkanlaskenta ovat yleisimmin käytetyt palvelut. (Työntekijä 2017b.) Osaprosesseista myyntilasku-, ostolasku-, matka- ja kululasku-, palkanlaskenta- sekä osittain pääkirjanpito- ja prosessissa voidaan

ottaa asiakas mukaan työnjakoon. Osassa prosesseista asiakas voi ottaa merkittävääkin roolia. Tosin samalla täytyy huolehtia asiakkaan riittävästä perehdytyksestä sekä koko palvelusuhteen ajan kestävästä käyttötuesta, joko organisaation tai järjestelmän toimittajan puolelta (Helanto ym. 2013). NetTikon lisäsovellukset on juurikin hankittu mahdollistamaan asiakkaan osallistumista taloushallintoon.

Yhtiöittämispalaverissa (2017) kävi ilmi, että tilipalveluasiantuntijaedustajan mielestä jokainen tilipalveluasiantuntija hoitaa oman tonttinsa omalla tavallaan. Jopa tilinpäätöksen tekemisessä on erilaisia tapoja asiantuntijoiden välillä. Tunnistettiin myös selkeä tarve yhdenmu kaistaa prosessit ja saada sähköisen taloushallinnon järjestelmät käyttöön välittömästi. Lisäksi yhtiöittämispalaverissa (2017) mainittiin, että työnteko on ”liiankin vapaamuotoista” välillä. Yhtiöittämispalaveriin osallistuivat tilipalveluasiantuntija, tilipalvelupäällikkö sekä yhtiöittämiseen perehtyneitä talousasiantuntijoita.

3.1.2 Tilipalvelupäivä

Tilipalveluhenkilöstön kesken vietettiin yhteistä palaveripäivää toimintamallien ja tulevaisuuden suunnittelun merkeissä. Tapaaminen oli enemmän kuin paikallaan, sillä tiimi pääsi tutustumaan ja keskustelemaan kasvotusten. Päivä alkoi tutustumiskierroksella, jossa työntekijät esittelivät itsensä ja työnkuvansa ja näin ollen muut saivat tietää tarkemmin, kuka tekee mitään. Päivän asiasisältö oli erittäin tärkeä henkilöstön kannalta. Paitsi, että opinnäytetyöntekijä otti osaa tilipalvelupäivään työyhteisön jäsenenä, hän teki aktiivisesti muistiinpanoja puheenvuoroista ja päivän tapahtumista palatakseen niihin päivän jälkeen.

Osana opinnäytetyöprosessia opinnäytetyöntekijä piti tilipalvelupäivässä esityksen, jossa kerrottiin digitaalisista taloushallinnon prosesseista ja miten ne periaatteessa toimivat. Esitys pohjautui aiemmin hankittuun teorialtietoon. Esitys kokonaisuudessaan on kuvattu liitteessä yksi. Kävi ilmi, että harva edes tiesi, mitä hyötyjä sähköisen taloushallinnon käyttämisessä on ja miten sähköisen taloushallinnon prosessit etenevät. Puheenvuoro aiheutti keskustelua ja työntekijät pääsivät pohtimaan sähköisen taloushallinnon käyttöönottoon liittyviä kysymyksiä. Ryhmäkeskustelun seurauksena selvisi, että osa asiakkaista on yksinkertaisesti soveltumattomia sähköisissä taloushallinnon järjestelmissä hoidettaviksi.

Lisäksi kielteisyyttä oli havaittavissa uusien järjestelmien opettelu suhteen. Työntekijät eivät myöskään välttämättä nähneet mitään ongelmaa nykyisissä toimintatavoissaan. Myös sisäisen viestinnän puutteellisuus aiheutti keskustelua. Organisaatiossa työskentelee monenlaisia asiantuntijoita, mutta kaikki tilipalveluryhmän ulkopuoliset asiantuntijat eivät välttämättä edes tiedä, että organisaatio tarjoaa myös tilipalveluita. Ohjelmista WebWakkaa kohtaan esitettiin myös toivomuksia. Maatalousyrittäjien palvelemiseen räätälöityyn WebWakkaan toivot-

tiin esimerkiksi asiakkaalle mahdollisuutta maksaa laskuja. Tilipalvelupäivän aineistoa on hyödynnetty kyselylomakkeen rakentamisessa ja muotoilussa. Lisäksi tiedon keräämiseksi on osallistuttu tilipalvelutiimin palavereihin, järjestelmän käyttöönottopalavereihin sekä keskustelemalla työntekijöiden kanssa.

Tilipalvelupäivässä tuli myös esiin yhden tilipalveluasiantuntijan puheenvuorossa se, että digitaalisen taloushallinnon käyttöön ottanut asiakas oli erittäin tyytyväinen nykyiseen palveluun eikä palaisi enää missään tapauksessa perinteisen taloushallinnon käyttäjäksi. Asiakas oli maininnut muun muassa aineiston toimittamisen olevan paljon helpompaa sähköisessä taloushallinnossa kuin perinteisessä. Myös organisaation asiakas- ja jäsenlehdessä (2017, 30) oli asiakkaan kokemus sähköisestä tilipalvelusta. Asiakas tosin oli eri keskuksen kuin toimeksiantaja, mutta artikkelista kävi ilmi, että sähköisen taloushallinnon ansiosta yrittäjien aikaa säästyy johtamiseen ja tuotannon töihin. Asiakkaat ovat kokeneet myös sähköisen taloushallinnon näppäränä muun muassa myyntilaskutuksen ja ostolaskujen hyväksynnän osalta.

3.2 Kysely

Menetelmänä kysely on nopea ja tehokas. Sen avulla voidaan saada suureltakin ihmismäärältä laaja tutkimusaineisto, minkä voidaan katsoa olevan kyselytutkimuksen etu. Tyypillisesti kyselyt tuottavat tilastollisesti käsiteltäviä, numeroihin perustuvia tuloksia. Yksi kyselyn käytön perusvaatimus on, että tutkittavasta asiasta on olemassa riittävästi aiempaa tietoa. (Ojasalo ym. 2014, 121-122.) Tämä varmistettiin ennen kyselyn tekoa havainnoinnilla, johon kuuluivat työntekijähaastattelut, nykytilan havainnointi ja tilipalvelupäivä.

Tuotetun tiedon pinnallisuutta voidaan pitää kyselyn keskeisenä heikkoutena. Lisäksi voi olla vaikea arvioida, kuinka onnistuneet vastausvaihtoehdot ovat vastaajan mielestä, kuinka vakavasti he tutkimukseen suhtautuvat ja miten tietoisia vastaajat ovat tutkittavasta aiheesta. (Ojasalo ym. 2014, 121.) Näihin seikkoihin on pyritty varautumaan ennen kyselyä pidetyssä tilipalvelupäivässä, jossa vastaajille on kerrottu digitaalisen taloushallinnon prosesseista. Lisäksi kyselyn kysymyksiin ja vastausvaihtoehtoihin on pyydetty kommentteja yhdeltä tilipalveluasiantuntijalta ja organisaatiossa ennenkin kyselyitä toteuttaneelta talousasiantuntijalta.

Kyselyn voi toteuttaa usealla eri tavalla ja tiedonkeruutekniikoita on monia. Tyypillisesti kyselyt toteutetaan internet-kyselynä tai postitse lähetettävänä kyselynä. Näissä tapauksissa vastaaja täyttää lomakkeen itse. Kysely voidaan toteuttaa myös haastatteluna, jolloin kyselylomakkeen täyttää haastattelija saatujen vastausten perusteella. Haastatteluna toteutetun kyselyn etu on vuorovaikutuksen tuoma mahdollisuus avustaa kyselyn täyttämässä. Lisäksi haastattelija pystyy valvomaan vastaamista. Haastattelutilanne saattaa kuitenkin myös vaikuttaa kyselytulosten luotettavuuteen negatiivisesti. Etenkin arkaluonteisten kysymysten vastauksiin saattaa vaikuttaa haastattelijan ja haastateltavan välinen kontakti (Ojasalo ym.

2014, 121.) Kysely toteutettiin internet-kyselynä, sillä haastattelutilanteen ei haluttu vaikuttavan vastauksiin ja pyrittiin mahdollisimman luotettavaan ja todenmukaiseen aineistoon.

Internet-kyselyt eli sähköiset kyselyt ovat nykyään yleisiä ja niiden toteuttamiseen on olemassa useita sovelluksia, esimerkiksi tässäkin kyselyssä hyödynnetty Webropol. Erilaiset sovellukset mahdollistavat niin kyselyn laatimisen, vastausten keräämisen kuin tulosten raportoinnin. Internet-kyselyiden merkittäviä etuja ovat nopeus, vaivattomuus ja edullisuus. Niitä on myös näppärää levittää vastaajille esimerkiksi sähköpostitse. (Ojasalo ym. 2014, 128.) Tässä kyselytutkimuksessa on eliminoitu sähköisen kyselyn haasteet liittyen aineiston edustavuuteen ja tulosten yleistettävyyteen keräämällä aineisto koko perusjoukolta ja lähettämällä kyselylinkki ainoastaan siihen kuuluville havaintoyksiköille.

Havaintoyksiköillä tarkoitetaan mittauksen kohteita. Esimerkiksi asiakkaaksi lukeutuvat henkilöt ovat asiakastytyväsyyden havaintoyksiköitä. Kun havaintoyksikkö on valittu, päätetään kuinka monesta havaintoyksiköistä kerätään tietoa. Perusjoukolla taas tarkoitetaan kaikkien havaintoyksiköiden muodostamaa joukkoa. Luotettavin tieto saadaan, kun kyselyllä pystytään mittaamaan haluttuja ominaisuuksia kaikista havaintoyksiköistä, jotka kuuluvat perusjoukkoon. (Ojasalo ym. 2014, 122.) Luotettavuuden takaamiseksi myös tässä kyselytutkimuksessa perusjoukkoon kuuluivat kaikki tilipalveluasiantuntijoihin lukeutuvat henkilöt eli tämän tutkimuksen havaintoyksiköt. Tätä helpotti se, että perusjoukko oli kokonaisuudessaan pieni. Erilistä otosta ei siis tarvittu, jolloin kyseessä on kokonaistutkimus (Heikkilä 2014, 31).

3.2.1 Henkilöstökysely

Kyselyllä lähdettiin selvittämään sekä osaamista että asenteita sähköisten työkalujen käyttöönottoon liittyen. Tarkoitus oli selvittää, mikä käyttöönotossa tuntuu hankalalta ja mikä sitä edesauttaisi. Paras tietämys organisaation prosessien tilasta on henkilöstöllä itsellään, koska he tekevät varsinaista työtä. Siksi opinnäytetyössä haettiin tietoa juuri sieltä, missä on käytännön kokemusta nykytilanteesta. Tämä on kyseisen organisaation kannalta myös erittäin tärkeää, sillä tilipalveluasiantuntijat työskentelevät ympäri Etelä-Suomea ja siksi heillä saatavaa olla työn tekemisestä erilaisia näkemyksiä.

Opinnäytetyön aineistonhankintamenetelmäksi valittiin juuri kysely, sillä sen avulla jokainen vastaaja pystyy vastaamaan kyselyyn rauhassa. Organisaatiolla on aktiivisessa käytössä WebEx-internetpalaveripalvelut, mutta tässä tapauksessa sen hyödyntäminen ei tullut kysymykseen. Ryhmähaastattelun haasteita ovat muun muassa aikataulujen yhteensovittaminen, ryhmän ilmapiiriin tekijät (kuka puhuu, mitä puhuu, puheenvuorot) ja se, että ryhmässä ei välttämättä tule sanottua kaikkea rehellisesti (Saara-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Ryhmähaastatteluun verrattuna itsekseen tehtävä kysely on luotettavampi, sillä muiden vastaukset eivät pääse vaikuttamaan omaan mielipiteeseen tai sen esittämiseen. Työntekijähaastattelun

(2017a) perusteella henkilöstöllä on myös välillä hankaluuksia ilmaista omia mielipiteitään yhteisissä palavereissa.

Kysely toteutettiin avoimena Webropol-verkkokyselynä, jonka linkki lähetettiin sähköpostitse kaikille tilipalveluasiantuntijoille. Koska perusjoukko koostui vain yhdeksästä henkilöstä, oli ensiarvoisen tärkeää saada vastaus jokaiselta siihen kuuluvalta asiantuntijalta. Tämä varmistettiin lähettämällä ensin muistutusviesti ja lopuksi vielä soittamalla sellaisille asiantuntijoille, jotka eivät vielä olleet vastanneet. Lopulta kyselyn vastaajaprosentti oli sata. Kysely koostui kuudesta taustakysymyksestä, seitsemästä Likertin asteikko -kysymyksestä, neljästä sekamuotoisesta kysymyksestä sekä yhdestä avoimesta kysymyksestä. Kyselyssä oli yhteensä 18 kysymystä. Tekemällä mahdollisimman helposti ja nopeasti täytettävä kysely, pyrittiin mielekkääseen vastaamiseen ja sen seurauksena korkeaan vastausprosenttiin. Usein liian pitkät kyselyt heikentävät myös vastaamishalua (Ojasalo ym. 2014, 131).

3.2.2 Kyselylomake

Sekamuotoisissa kysymyksissä on annettu osa vastausvaihtoehtoista ja usein yksi vaihtoehto on avoin. Silloin kun on epävarma siitä, keksitäänkö tarkoituksenmukaiset vastausvaihtoehdot, on hyvä lisätä vastausvaihtoehdoksi ”muu, mikä”. Sekamuotoisia kysymyksiä suosittiin lomakkeella, sillä niiden avulla vastaaminen on nopeaa ja vastausten käsittely helppoa. Avoin kysymys otettiin kyselylomakkeeseen mukaan, sillä avoimen kysymyksen vastaukset saattavat joskus tuoda esiin uusia näkökantoja tai jopa vartenotettavia parannusehdotuksia. Niitä ei kuitenkaan otettu lomakkeelle mukaan montaa, sillä avointen kysymysten vastauksia on työlästä käsitellä ja ne saattavat houkutella vastaamatta jättämiseen. (Heikkilä 2014, 47-50.)

Mielipiteitä mitattaessa päädyttiin käyttämään Likertin asteikkoa, joka on usein neljä- tai viisiportainen järjestysasteikon tasoinen asteikko. Asteikon ääripäät ovat yleensä ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri meiltä”. Mielipiteistä voidaan udella esittämällä suljettujen kysymysten muodossa väittämiä, joihin vastataan asteikkotyypin vaihtoehtoin. Tällaisten kysymysten käyttämisen etu on se, että vähään tilaan saadaan paljon tietoa. Likertin asteikon kysymyksissä vastaaja valitsee parhaiten omaa käsitystään vastaavan vaihtoehdon. (Heikkilä 2014, 51.)

Kyselyä laadittaessa pyrittiin yksiselitteisiin kysymyksiin ja vastausvaihtoehtoihin. Myös aineiston käsittelymahdollisuuksia mietittiin jo suunnitteluvaiheessa. Lomakkeen suunnittelu sekä kyselyn toteuttaminen kannattaa tehdä vasta sitten, kun tietoperusta on koottu ja kohdeilmiöön on perehdytty (Ojasalo ym. 2014,131). Hirsjärvi ym. (2013, 202-203) ovat laatineet listan seikoista, jotka tulisi huomioida kyselylomakkeen laadinnassa. Tässä listauksessa sijalla yksi on selvyys. Kysymysten tulisi merkitä kaikille vastaajille samaa. Myös kysymysten spesifiyteen tulisi kiinnittää huomiota. Kysymyksen ei tulisi siis sisältää tulkinnanvaraa. Pitkien kysymysten

sijaan tulisi suosia lyhyitä kysymyksiä. Kaksoismerkityksiä sisältäviä kysymyksiä tulisi ehdottomasti välttää. Mielipidettä mittaavassa kysymyksessä pitäisi antaa aina myös vaihtoehto ”ei mielipidettä”. Monivalintakysymyksiä tulisi käyttää mieluummin kuin ”samaa mieltä / eri mieltä”. Syy tähän on se, että vastaajilla on mielipidettä mittaavassa kysymyksessä taipumus valita vaihtoehto, jonka he arvelevat olevan suotava vastaus. Kysymysten määrään ja järjestykseen tulisi myös kiinnittää huomiota. Aluksi tulisi esittää yleiset kysymykset ja lopuksi spesifit. Viimeiseksi tarkistetaan sanojen valinta ja käyttö. (Hirsjärvi ym. 2013, 202-203.) Kaikki nämä seikat on pyritty ottamaan huomioon myös tätä kyselylomaketta suunniteltaessa.

Muita hyvän tutkimuslomakkeen tunnusmerkkejä ovat muun muassa selkeä ulkonäkö, selkeät vastausohjeet, kysymysten looginen eteneminen ja numerointi sekä helppotäyttöisyys ja käsiteltävyys. Lisäksi hyvä kyselylomake on aina esitestattu. (Heikkilä 2014, 47.) Tämän takia myös opinnäytetyön tekijä esitestasi lomakkeen ennen lähetystä varsinaisille vastaajille. Kyselylomake kokonaisuudessa on esitelty liitteessä kaksi.

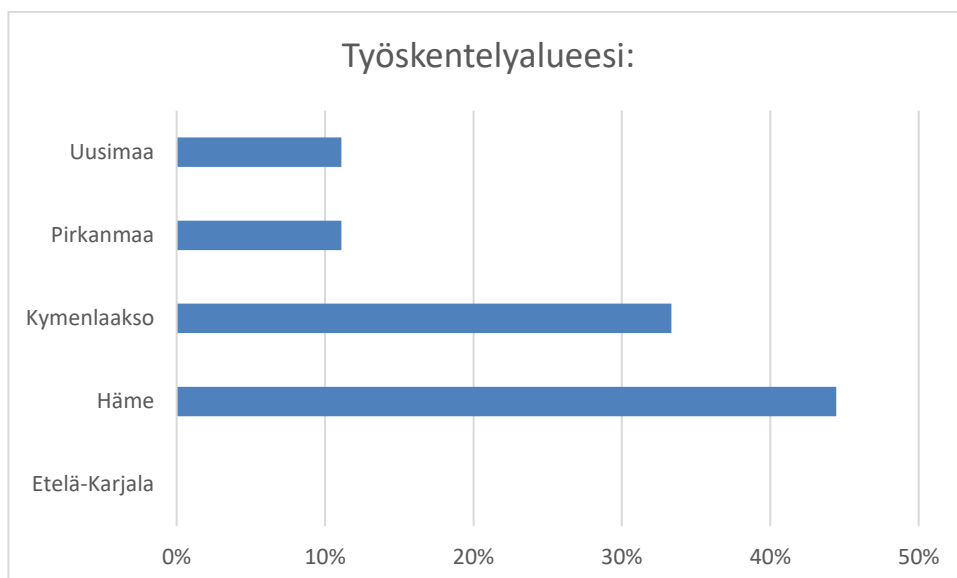
4 Tulokset ja analyysi

Koska perusjoukko kyselytutkimuksen osalta oli melko pieni, analyysissä ei käytetty monimutkaisia tunnuslukuja. Analyysissä on kuitenkin käytetty yleisintä tunnuslukua, keskiarvoa. Lisäksi kyselyvastausten hajontaa on kuvattu, mikä käy ilmi myös vastauksia havainnollistavista kaavioista. Keskiarvo muodostuu, kun muuttujien arvot lasketaan yhteen ja summa jaetaan havaintojen lukumäärällä (Vehkalahti 2008, 54). Hajonta taas kuvaa, kuinka hajallaan muuttujasta tehdyt mittaukset ovat (Heikkilä 2014, 85). Tulokset on purettu kysymys kerrallaan hyödyntämällä niin Webropolin ominaisuuksia kuin Microsoft Officen exceliäkin.



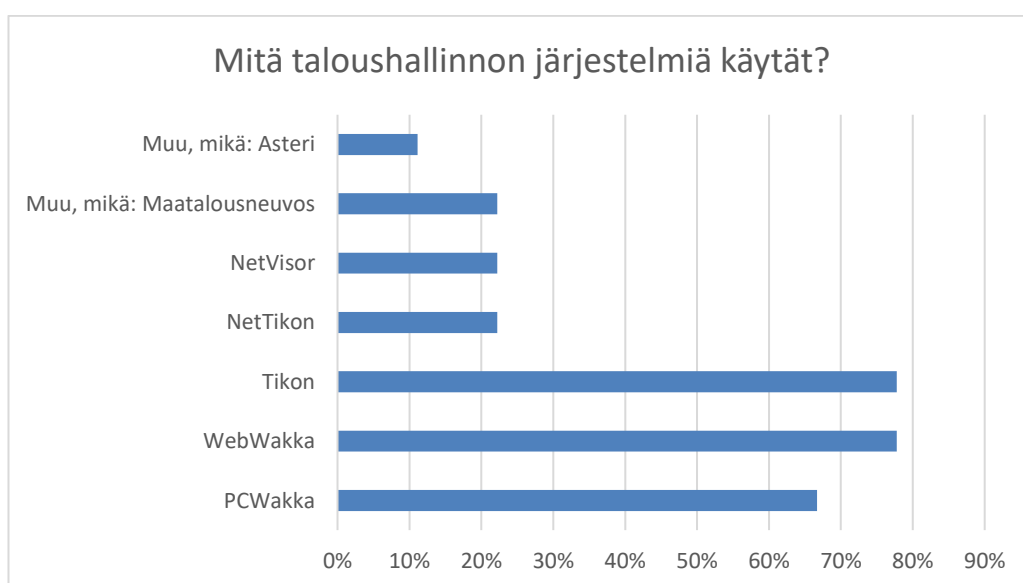
Kaavio 1: Kuinka kauan olet tehnyt tilipalvelutöitä organisaatiossa?

Kaavion yksi perusteella vastaajien työkokemusvuodet tilipalveluista jakautuivat melko tasaisesti vastausvaihtoehtojen kesken. Joukosta löytyi kokeneiden konkarien lisäksi myös melko tuoreita tilipalveluasiantuntijoita.



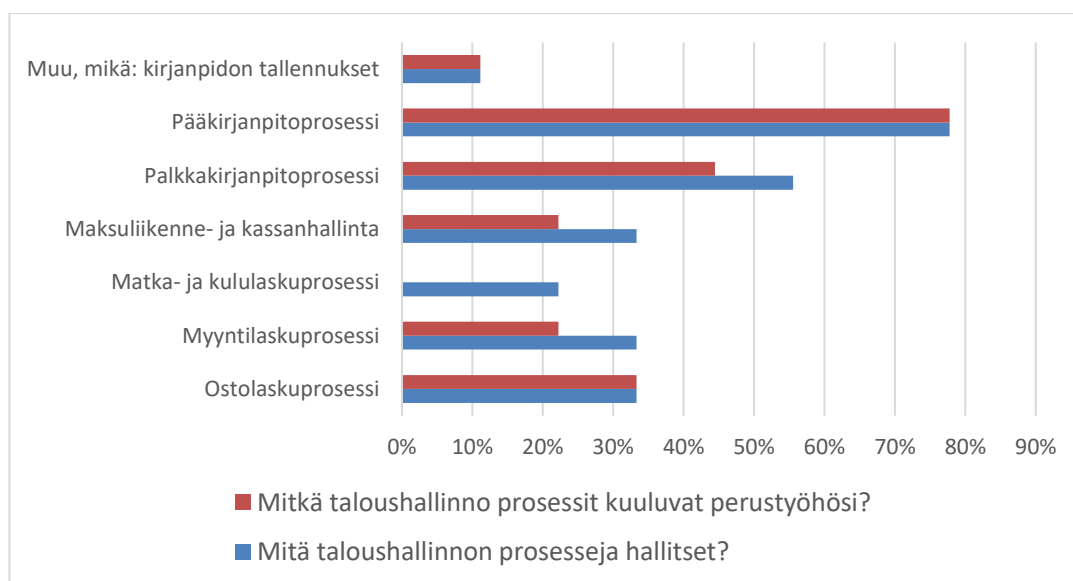
Kaavio 2: Asiantuntijoiden työskentelyalueet

Työntekijät jakautuivat maantieteellisesti melko epätasaisesti pitkin Etelä-Suomea kaavion kaksi perusteella. Suurin osa (44 %) tilipalveluasiantuntijoista vastasi työskentelevänsä Hämeen alueella. Noin kolmasosa (33 %) vastaajista vastasi työskentelevänsä Kymenlaakson alueella. Asiantuntijoista yksikään ei vastannut työskentelevänsä Etelä-Karjalan alueella. Tämän selittää se, että Etelä-Karjalassa toimii tilitoimisto, joka on toimeksiantajaorganisaation osakkuusyritys (Organisaation internetsivut 2017.) Tässä on tapahtunut siis virhe kyselylomaketta suunniteltaessa.



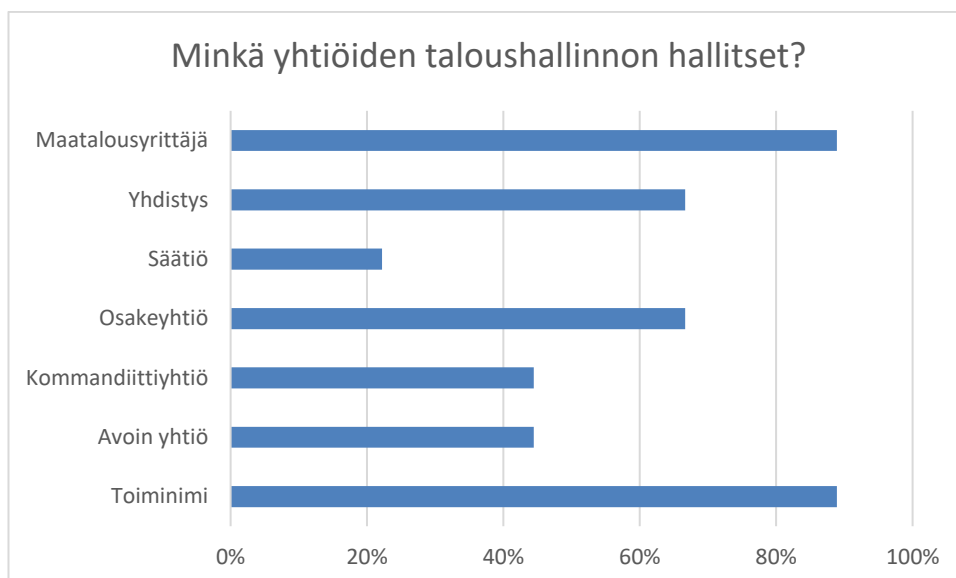
Kaavio 3: Mitä taloushallinnon järjestelmiä käytät?

Kaavio kolme osoittaa, että taloushallinnon järjestelmistä käytettiin eniten WebWakkaa sekä Tikonia (78 %). Tämän lisäksi WebWakan PC-versio oli käytössä vielä 67 %:lla asiantuntijoista. Tämä kuvio kertoo hyvin sen, että sähköiset taloushallinnon järjestelmät ovat vielä melko vähäisessä käytössä. Lisäksi kaavio kertoo, että hankittujen ohjelmien lisäksi käytetään jostain syystä myös muita järjestelmiä. Kaksi vastaajaa kertoi käyttävänsä Maatalousneuvos -ohjelmaa, joka on myöskin sähköinen taloushallinto-ohjelma. Yhdellä vastaajalla oli lisäksi käytössään Asteri-ohjelma. Erityisesti huomiota herättää seikka, että yksikään ohjelma ei ole käytössä kaikilla vastaajilla.



Kaavio 4: Mitkä taloushallinnon prosessit kuuluvat perustyöhösi ja mitä taloushallinnon prosesseja hallitset?

Kaavion neljä mukaan kaikista parhaiten hallinnassa tilipalveluasiantuntijoilla oli pääkirjanpidon prosessi ja valtaosalla (78 %) se kuului myös perustyöhön. Kaikkein vieraan prosessi sen sijaan oli matka- ja kululaskuprosessi. Sen hallitsi vastaajista 22 % eikä yksikään kokenut sen kuuluvan perustyöhönsä. Yleisesti voisi sanoa näiden kuvaajien perusteella, että osaamista riittäisi laajemmalle, kuin mitä perustyö edellyttää.



Kaavio 5: Minkä yhtiöiden taloushallinnon hallitsit?

Kaikkien yhtiömuotojen asiantuntijoita löytyi vastaajajoukosta kaavion viisi perusteella, mikä oli tietysti hyvä asia. Toiminimi ja maatalousyrittäjä olivat parhaiten hallussa ja niiden taloushallintoa taitavat 89 % vastaajista. Vierain yhtiömuotona on säätiön taloushallinto, jonka osaamista löytyi kuitenkin 22 % vastaajista.

Likertin asteikko	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä erimieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Sähköisten taloushallinnon järjestelmien käyttöönotto on hyödyllistä	0	0	0	5	3	8	4,38
Haluan ottaa sähköiset taloushallinnon järjestelmät käyttöni	1	1	2	0	4	8	3,63
Sähköiset taloushallinnon järjestelmät tulisi ottaa laajemmin käyttöön asiakastyössä	0	0	1	5	2	8	4,13
Minulla on mahdollisuus ottaa sähköiset taloushallinnon järjestelmät käyttöni	1	0	2	1	4	8	3,88
Minulla on asiakkaita, joita voisi siirtää sähköisen taloushallinnon piiriin	1	2	2	1	2	8	3,13
Sähköiset taloushallinnon prosessit voisivat tehostaa työtäni	1	0	0	4	3	8	4,00
Minulla on tarpeeksi tietoa sähköisten järjestelmien käytöstä ja ominaisuuksista	1	5	1	1	0	8	2,25
Yhteensä	5	8	8	17	18	56	3,63

Taulukko 1: Likertin asteikon kysymykset

Likertin asteikon vastaukset näkyvät taulukossa yksi. Kysyttäessä mielipidettä sähköisten järjestelmien käyttöönoton hyödyllisyydestä kaikki vastasivat olevansa joko jokseenkin samaa

mieltä tai täysin samaa mieltä. Hajontaa vastausvaihtoehtojen välillä oli siis vähän. Kysyttäessä halukkuudesta ottaa sähköisen taloushallinnon järjestelmät käyttöön 50 % oli täysin samaa mieltä. Neljäsosa vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä ja neljäsosa oli eri mieltä. Lähes kaikki vastaajista olivat kuitenkin joko jokin tai täysin samaa mieltä siitä, että sähköiset taloushallinnon järjestelmät tulisi ottaa laajemmin käyttöön asiakastyössä. Kun kysyttiin mahdollisuudesta ottaa järjestelmät käyttöön, puolet vastaajista oli täysin samaa mieltä.

Likertin asteikon vastaukset jakautuivat melko tasaisesti vastausvaihtoehtojen kesken kysyttäessä mahdollisuudesta siirtää omia asiakkuuksia sähköiseen taloushallintoon. Neljäsosa oli kuitenkin asiasta täysin samaa mieltä. Suurin osa vastasi myös olevansa joko jokin tai täysin samaa mieltä siitä, että sähköiset taloushallinnon prosessit voisivat tehostaa omaa työtä. Yksikään vastaajista ei ollut täysin samaa mieltä siitä, että tietäisi tarpeeksi sähköisten järjestelmien käytöstä ja ominaisuuksista. Sen sijaan 75 % oli asiasta joko jokin tai täysin eri mieltä. Tämän kysymyksen keskiarvo olikin Likertin asteikon kysymysten matalin.

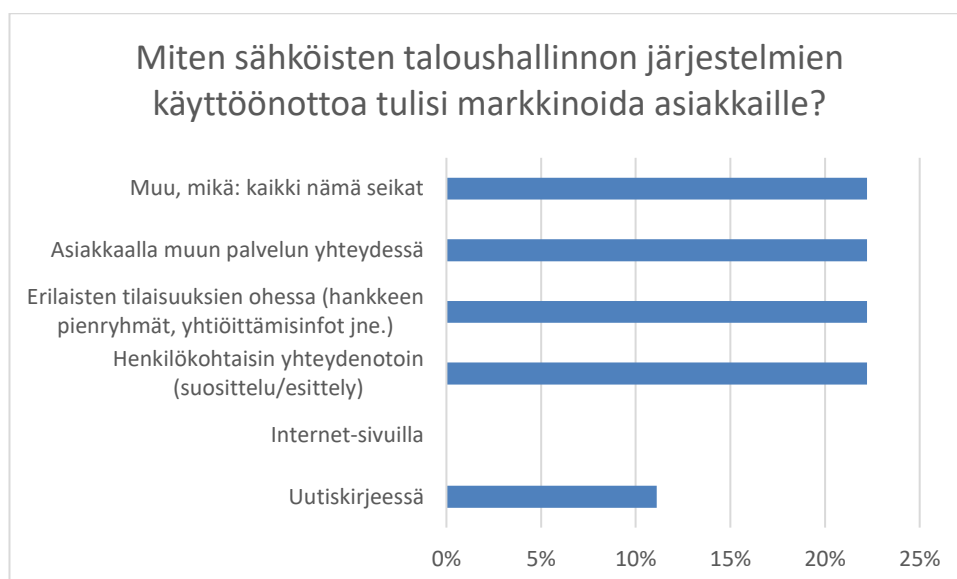
Kysyttäessä mikä helpottaisi käyttöönottoa, yli 70 % kysymykseen vastanneista oli sitä mieltä, että käyttöönottoa helpottaisi perusteellinen käyttökoulutus. Vastaajat olivat siis asiasta melko yksimielisiä. Yksi asiantunija oli sitä mieltä, että kurinalaisemmat asiakkaat olisi helpottava tekijä. Lisäksi yksi asiantuntija koki yhteisten WebEx palaverien helpottavan käyttöönottoa. Kaksi asiantuntijaa eivät olleet vastanneet tähän kysymykseen.



Kaavio 6: Mitkä ovat sähköisen taloushallinnon käyttöönoton haasteet?

Sähköisen taloushallinnon käyttöönoton haasteista kysyttäessä selvisi, että uusien työtapojen opettelu osoittautui vastaajien keskuudessa haasteellisimmaksi seikaksi kuten kaaviosta kuusi huomataan. Muuten vastaukset jakautuivat melko tasaisesti vastausvaihtoehtojen kesken.

Tämä on organisaatiolle melko hankala tilanne, sillä jos haasteita olisi vain yksi tai pari, niihin olisi helpompi löytää ratkaisuja.



Kaavio 7: Miten sähköisten taloushallinnon järjestelmien käyttöönottoa tulisi markkinoida asiakkaille?

Myös vastaukset markkinointikanavia koskien jakautuivat melko tasaisesti eri vastausvaihtoehtojen kesken, kuten kaaviosta seitsemän voidaan nähdä. Jos ”kaikki nämä seikat” -vastanneiden vastaukset jaetaan kaikille vastausvaihtoehdoille, niin kolme kyselyn mukaan parasta sähköisten taloushallinnon järjestelmien markkinointikanavaa ovat henkilökohtaiset yhteydenotot, erilaiset tilaisuudet (yhtiöittämisinfor, hankkeen pienryhmät) ja muun palvelun yhteydessä asiakkaan luona.



Kaavio 8: Mikä on sähköisen taloushallinnon tärkein kohderyhmä?

Kaaviota kahdeksan koskevan kysymyksen vastausvaihtoehdot olisivat voineet onnistua paremmin, sillä puolet kysymykseen vastanneista vastasivat ”muu, mikä?”. Toisaalta sen takia kyseisen vastausvaihtoehdon on olemassa ja jokainen voi itse määritellä mielestään sopivan vastausvaihtoehdon. ”Muu, mikä” -vastanneista kaikki olivat sitä mieltä, että tärkein kohderyhmä ovat sellaiset yhtiöt, jotka ovat itse kiinnostuneet sähköisestä taloushallinnosta. Myös yhtiöitettyjen maatilojen koettiin olevan hyvä kohderyhmä sähköiselle taloushallinnolle.

Avoimessa kysymyksessä pyydettiin ideoita, ehdotuksia ja palautetta. Vastauksista kävi ilmi monia mielenkiintoisia seikkoja. Muun muassa ehdotettiin sähköisten palveluiden esittelemistä yrittäjille siitä näkökulmasta, mitä tämä tarkoittaa juuri kyseisen yrityksen kohdalla. Lisäksi monipuolista viestintää painotettiin. Nyt jo asiantuntijat ovat lähettäneet esittelytekstin sähköisiin palveluihin liittyen muun asiakkaan kanssa käydyn sähköpostiviestittelyn yhteydessä. Käyttöönottoa helpottamaan ehdotettiin alkuun hyvää, napakkaa koulutusta, mikä kävi ilmi myös kysyttäessä, mikä helpottaisi käyttöönottoa. Koulutuksen jälkeen aktiivisen käytön arveltiin tuovan käyttövarmuutta. Aika-ajoin tulisi myös osallistua ohjelmistokoulutuksiin tiedon päivittämiseksi. Niiden avulla pysyisi ajan tasalla uusista ominaisuuksista ja ohjelmistopäivityksistä.

Yksi vastaaja toivoi organisaation sisällä yhteistä markkinointimateriaalia, jota myös tilipalveluryhmän ulkopuoliset asiantuntijat voisivat hyödyntää asiakastyössä, kun kyseessä on esimerkiksi uusi asiakas. Markkinointimateriaalissa tulisi avata sähköisen taloushallinnon hyötyjä ja käyttöä ohjelmasta riippumatta.

Vastauksista yksi kiteytti vallitsevan tilanteen käyttöönotossa melko ytimekkäästi: ”sähköisten järjestelmien käyttöönoton opiskelu, tarvittavat tiedot ja vetäjät vähissä ja hajallaan”. Vastauksessa oli myös kehitysehdotus: ”pitäisikö keskittää jonnekin muutama työntekijä, jotka ottaisivat homman haltuun”. Ehdotus on hyvä, mutta tavoitetilanteessa jokaisella työskentelyalueella tulisi olla digitaalisen taloushallinnon taitaja tasalaatuisen palveluvalikoiman takaamiseksi alueesta riippumatta. Toisaalta digitaalisen taloushallinnon myötä ei olla enää paikasta riippuvaisia, joten siinä mielessä ehdotus on toimiva. Olisi kuitenkin tärkeää, että jokainen asiantuntija ottaisi digitaalisen taloushallinnon käyttöönsä.

Yhdestä vastauksesta kävi ilmi, että asiantuntija on pian eläköitymässä ja että hänen vastauksensa ovat sen takia puutteellisia. Toinenkin vastaus viittasi puutteellisiin vastauksiin. Nimitäin vastaaja kommentoi, että kun ei käytä sähköisen taloushallinnon järjestelmiä, ei myöskään vastannut kaikkiin kysymyksiin. Kyselylomaketta koskien tuli myös yksi kommentti, jossa vastaaja olisi toivonut, että sekamuotoisissa kysymyksissä olisi voinut valita useamman vaihtoehdon, sillä nyt jäi tunne, että olikohan annettu vastaus kuitenkin tärkein.

5 Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset

Opinnäytetyön tietoperustan ja tutkimusosion avulla saatiin vastaukset johdannossa asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tietoperustan johtopäätöksenä voidaan todeta, että digitaalinen taloushallinto tulee ottaa käyttöön laajamittaisesti, koska se tehostaa asiantuntijoiden työtä, tasaa kuukausittaista työkuormaa ja parantaa asiakastyytyväisyyttä. Tutkimusosiossa lähdettiin hakemaan vastauksia miten käyttöönottoa voisi edistää. Havainnoinnin ja henkilöstökyselyn avulla syntyi kehittämis ehdotuksia, jotka esitellään tässä kappaleessa.

Tilipalvelupäivän keskustelusta päätellen maatalousverotuksen alaiset maatalousyrittäjät eivät välttämättä ole paras kohderyhmä sähköisen taloushallinnon järjestelmien käytön piiriin. Liiketoiminnassa on ominaisuuksia, joiden takia käytännön prosesseja ei saada automatisoitua niin pitkälle kuin teoriassa olisi mahdollista. On siis jatkossa erittäin tärkeää markkinoida digitaalisia taloushallinnon palveluita oikeille asiakaskohderyhmille. Tärkein kohderyhmä (eli segmentti) kyselyaineiston perusteella on sellaiset asiakkaat, jotka ovat itse kiinnostuneita sähköisestä taloushallinnosta. Tässä olisikin hyvä jatkotutkimuksen aihe: asiakaskysely mielenkiinnosta sähköistä taloushallintoa kohtaan. Organisaation olisi hyvä myös määrittää digitaalisen taloushallinnon asiakassegmentit: mitä tarjotaan kullekin segmentille.

Kyselyvastauksista kävi ilmi, että nykyisten asiakkaiden joukossa on sellaisia yhtiöitä, jotka voisi siirtää sähköisen taloushallinnon piiriin tilipalveluasiantuntijoiden mielestä. Toki siirtoon tarvitaan asiakkaan suostumus, mutta henkilöstön voimavaroja kuunnellen voitaisiin nämä asiakkaat siirtää systemaattisesti sähköisen taloushallinnon käyttäjiksi. Sähköiseen taloushallintoon siirtymisen alkutaipaleella on omat askareensa, mutta kun prosessi saadaan toimimaan, ovat hyödyt ja mahdollisuudet haittoja ja uhkia merkittävämpiä. Erityisesti sellaiset yhtiöt, joiden kirjanpitoaineistoon kuuluu paljon ostolaskuja, tulisi siirtää pikimmiten sähköiseen taloushallintoon niin asiantuntijan kuin asiakkaankin ajan ja kustannusten säästämiseksi.

Kuten kyselyvastauksistakin kävi ilmi, on hyvä varmistaa, että nykyiset asiakkaat ovat tietoisia kaikista tarjottavista palveluista. Tähän tarvitaan monipuolista viestintää niin organisaation ulko- kuin sisäpuolellekin. Markkinointimateriaalin sisältö tosin on melko haastava kasata kokemaan kaikkia käytössä olevia järjestelmiä ja eri yhtiömuotoja. Aluksi voisi kuitenkin koettaa pohtia, millainen on tällä hetkellä tyypillisin sähköisen taloushallinnon asiakas ja muodostaa markkinointimateriaali sen perusteella. Organisaation viestintäpäällikön, palvelupäällikön ja jo nyt digitaalisen taloushallinnon käyttöönotaneiden asiantuntijoiden yhteistyö voisi tuottaa tulosta.

Lisäksi tilipalveluryhmän ulkopuolisen palvelupäällikön (2017) kanssa käydyn keskustelun mukaan uusia sähköisen taloushallinnon asiakkaita on jopa saatettu menettää, kun tilipalveluryhmän ulkopuoliset asiantuntijat eivät ole olleet tietoisia sähköisen taloushallinnon palveluista.

Samassa keskustelussa kävi ilmi, että olisi tarvetta havainnolliselle aineistolle, jonka avulla voi demonstroida asiakkaalle, miten sähköinen taloushallinto toimii esimerkiksi yrittäjän ja asiantuntijan yhteistyönä. Markkinointimateriaalien suunnittelussa voidaan hödyntää myös segmentointia. Sisällössä tulisi nimenomaan tuoda vahvasti esille asiakashyötyjä kuten esimerkiksi kätevää, aineiston sähköistä toimittamista.

Tilipalvelupäivässä pyrittiin kuvaamaan digitaalisen taloushallinnon prosesseja tilipalveluasiantuntijoille. Aiheesta on vielä melko vähän suomenkielistä kirjallisuutta, mutta kuten teoriassa tuli ilmi, ohjelmistotalojen asiantuntemusta kannattaa käyttää hyväksi. Kyselyvastauksissa toivottiin sisäisen ja ulkoisen viestinnän materiaaleja. Ohjelmistotoimittajat ovat varmasti tietoisia prosessin kulusta oman ohjelmistonsa puitteissa, joten sieltä voisi löytyä valmista aineistoa hyödynnettäväksi. Myös ohjelmistotalojen palveluallttiutta tulisi hyödyntää ja selvittää minkälaisia palveluratkaisuja ohjelmistotalolla on esimerkiksi maatalousyrittäjälle.

Tilipalvelupäivän perusteella ainakin tilipalveluiden hinnoittelu on haastavaa, etenkin kun käytössä on useampi ohjelma. Tilitoimistoalalla hintakilpailu on kovaa ja useat tilitoimistot ovatkin siirtyneet hinnoittelemaan palvelunsa suoraviivaisella pakettihinnoittelulla (Fredman 2017, 52). Ehkä toimeksiantajaorganisaation kannattaisi harkita myös kokonaan pakettihinnoitteluun siirtymistä. Nyt kun käyttökokemusta pääsee kertymään useammasta ohjelmasta olisi hyvä valita sen perusteella yksi ohjelma, jota lähteä jalkauttamaan kunnolla asiakastyössä. Tämä selkiyttäisi merkittävästi hinnoitteluakin, sillä ohjelmistokulut eivät pääsisi vaikuttamaan hinnoittelurakenteeseen. Tämän lisäksi osaamisen kehittäminen ja vertaistuki henkilöstön kesken olisi helpompi toteuttaa eikä järjestelmäosaaminen jakaisi asiantuntijoita. Kyselyvastausten perusteella asiantuntijoilla oli vielä organisaation käyttämien ohjelmistojen lisäksi muita ohjelmia käytössä. Tästä tulisi päästä eroon ja järjestelmävalinnassa keskittyä järjestelmään, joka tarjoaa parhaiten kyseisen organisaation palvelutuotannossa tarvitsemat ominaisuudet.

Huoli prosessien hoitamisen poikkeavaisuuksista tuli esille sekä yhtiöittämispalaverissa että tilipalvelupäivässä. Siirryttäessä sähköisten taloushallinnon järjestelmien pariin olisi hyvä sauma yhtenäistää myös prosesseja ja varmistaa jo alusta lähtien, että asioita hoidetaan yhtenäisellä tavalla. Myös tämä mahdollistaisi työyhteisön tuen prosessiin liittyvissä ongelmatilanteissa ja joustavan työnjaon. Lisäksi varahenkilöjärjestely on tällöin helpompaa varmistaa. Yhtenäistä prosessikuvausta voisi lähteä hahmottelemaan niin, että asiantuntijat tekisivät sen yhdessä esimiehen kanssa. Tällöin asiantuntijoiden olisi myös helpompi sitoutua noudattamaan sitä ja jokainen pääsisi halutessaan vaikuttamaan siihen.

Perusteellinen käyttökoulutus koettiin kyselyvastausten perusteella käyttöönottoa eniten helpottavaksi tekijäksi. Olisikin erittäin tärkeää, että jokainen asiantuntija kokisi saavansa tarpeeksi koulutusta. Nyt esimerkiksi käynnissä olevassa NetTikonin käyttöönottovaiheessa tulisi mahdollistaa kaikille asiantuntijoille osallistuminen käyttöönotto- ja seurantapalaveri-ihin, jotta tietämys ja osaaminen karttuisi. Se olisi erittäin hyödyllistä, vaikka itse asiantuntijalla ei vielä olisikaan sähköisen taloushallinnon asiakkaita. Perusteellinen käyttökoulutus helpottaa myös uusien työtapojen opettelussa, joka koettiin käyttöönoton suurimpana haasteena. Lisäksi työnteon ja esimiehen tuki sekä kannustaminen tuovat helpotusta.

Kyselyvastauksista kävi myös ilmi, että kaikki sähköisen taloushallinnon käyttäjät ovat työskennelleet organisaation tilipalveluissa alle kymmenen vuotta. Lisäksi vastauksissa oli maininta yhden asiantuntijan eläköitymisestä. Mahdollisesti eteen tulevassa rekrytoinnissa voisi painottaa erityisesti digitaalisen taloushallinnon osaamista ja keskittyä siihen myös perehdytyksessä. Samaan aikaan on myös erittäin tärkeää saada organisaation konkarit innostumaan ja motivoitumaan digitaalisesta taloushallinnosta! Sitä edistämään voisi suunnitella esimerkiksi palkitsemista jollakin tavalla.

Vaikka sähköisen taloushallinnon käyttöönotto on organisaatiossa vasta alulla, on siinä jo opinnäytetyöprosessin aikana tapahtunut edistystä. Tämä käy ilmi muun muassa kyselyvastauksista, joissa ilmeni jo neljän asiantuntijan päässeen sähköisen taloushallinnon maailmaan. Näiden kehittämisehdotusten avulla sähköisen taloushallinnon asiakasmäärää pystytään toivon mukaan edelleen kasvattamaan.

6 Luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen validiteetti kertoo, missä määrin on kyetty mittaamaan täsmälleen sitä, mitä on pitänytkin mitata. Kyselytutkimuksissa siihen vaikuttaa kysymysten onnistuneisuus eli se, saadanko niiden avulla ratkaisu tutkimusongelmaan. (Heikkilä 2014, 177.) Validiteetin suomen kielen vastine voidaan katsoa olevan pätevyys (Vehkalahti 2008, 40). Tässä tutkimuksessa kysymysten onnistuneisuuteen on tähdätty etukäteen tehdyllä havainnoinnilla. Opinnäytetyössä saatiin vastauksia tutkimusongelmaan eli tutkimuksen validius on hyvällä tasolla. Validiutta voidaan tarkentaa niin määrällisessä kuin laadullisessakin tutkimuksessa käyttämällä useita menetelmiä (Hirsjärvi ym. 2013, 233), kuten tässäkin opinnäytetyössä on tehty.

Luotettavuuden arvioinnin kannalta on oleellista, että otos on edustava ja tarpeeksi suuri. Myös vastausprosentin tulee olla korkea ja kysymykset laadittu niin, että ne mittaavat oleellisia asioita tutkimusongelman kannalta. (Heikkilä 2014, 178.) Kyselytutkimuksen osalta voidaan siis todeta, että luotettavuus on melko hyvä. Korkea vastausprosentti saavutettiin ja otoksena toimi koko perusjoukko. Toki luotettavuus kärsii hieman siitä, että perusjoukko kokonaisuudessaan oli melko pieni.

Reliabiliteetti taas tarkoittaa tulosten tarkkuutta. Tulokset eivät siis saa olla sattumanvaraisia. Sattumanvaraisiin tuloksiin voi johtaa liian pieni otoskoko. (Heikkilä 2014, 28.) Tämä reliabiliteettia vähentävä seikka on minimoitu tekemällä kokonaistutkimus. Tuloksia ei saa myöskään yleistää niiden pätevyysalueen ulkopuolelle. (Heikkilä 2014, 28.) Tämän tutkimuksen tuloksia ei voidakaan yleistää koskemaan esimerkiksi kaikkia tilitoimistoalan organisaatioita Suomessa, vaan ne pätevät ainoastaan kyseessä olevassa organisaatiossa. Mitä vähemmän mittaukseen sisältyy mittausvirhettä, sitä parempi on reliabiliteetti (Vehkalahti 2008, 41).

Lähteet

Painetut

Fredman, J. 2017. Taloushallinnon automaatio. Tilisanomat 4/2017. Suomen taloushallinto-liitto ry.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto nyt. Saarijärvi: Offset Oy.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Porvoo: Bookwell Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön! Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. 3. uudistettu painos. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Organisaation asiakas- ja jäsenlehti. 2017. Enemmän kuin pelkkä tilitoimisto - luvuista analyysiin. Kokkola: Botnia Print.

Suomalainen, T. 2017. Kirjanpitäjästä yrittäjän sparraajaksi. Tilisanomat 4/2017. Suomen taloushallintoliitto ry.

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2., tarkistettu painos. Liettua: BALTO print.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy

Vieruaho, T. 2017. Ohjelmistorobotiikan hyödyntäminen sisäisessä valvonnassa. Tilisanomat 6/2017. Suomen Taloushallintoliitto ry.

Sähköiset

Alanen, E. 2015. Sähköinen taloushallinto vs. digitaalinen taloushallinto. Viitattu 8.10.2017. <http://www.rauhala.fi/blog/sahkoinen-taloushallinto-vs-digitaalinen-taloushallinto>

Jyväskylän yliopisto. 2015. Havainnointi eli observointi. Päivitetty 10.4.2015. Viitattu 26.11.2017. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineis-tonhankintamenetelmat/havainnointi-eli-observointi-osallistuminen-ja-kenttaetyoe>

Jyväskylän yliopisto. 2014. Tutkimusstrategiat. Päivitetty 15.1.2014. Viitattu 3.12.2017 <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat>

Leviäkangas, J., Mikkola, S., Saarimaa, S. & Tammivuori M. 2016. Tulevaisuuden tilitoimisto on sparraaja ja kumppani. Viitattu 15.10.2017. <http://tilisanomat.fi/tilitoimistossa/artikkeli/tulevaisuuden-tilitoimisto-sparraaja-ja-kumppani>

Organisaation internet-sivut. 2017. Viitattu 17.11.2017. Linkki salainen

Organisaation vuosikertomus. 2016. Viitattu 20.9.2017. Linkki salainen

Rotman, D. 2013. How Technology Is Destroying Jobs. Viitattu 18.10.2017. <https://technologyreview.com/s/515926/how-technology-is-destroying-jobs/>

Suomela, S. 2016. Sähköinen vs. digitaalinen taloushallinto. Viitattu 8.10.2017. <https://www.emce.fi/blog/sahkoinen-vs-digitaalinen-taloushallinto/>

Saara-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV. Ryhmähaastattelu. Viitattu 26.11.2017. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_4.html

Suomela, S. 2017. Digitalisaatio ja tilitoimistot - uhka ja suuri mahdollisuus. Viitattu 18.10.2017 <https://www.emce.fi/blog/digitalisaatio-tilitoimistot-uhka-suuri-mahdollisuus/>

Talouselämä. 2017. Karolinan työkaveri on ohjelmistorobotti - Ohjelmistorobottiikan aika on nyt. Julkaistu 20.8.2017. Viitattu 9.12.2017. <https://www.talouselama.fi/uutiset/karolinan-tyokaveri-on-ohjelmistorobotti-ohjelmistorobottiikan-aika-on-nyt/0b2b57b3-d25e-33fe-98f2-96ae919be0a5>

Taloushallintoliitto. 2017a. Mitä taloushallinto on? Viitattu 28.8.2017. <http://opiskelijat.taloushallintoliitto.fi/opiskelijoille/mit%C3%A4-taloushallinto-on>

Taloushallintoliitto. 2017b. Miten kauan kirjanpitoja täytyy säilyttää? Arkistointi. Viitattu 25.11.2017. <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/miten-kauan-kirjanpitoja-taytyy-sailyttaa>

Valtiokonttori. 2012. Muutosjohtaminen. Julkaistu 17.12.2012. Päivitetty 6.2.2013. Viitattu 8.11.2017. http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Henkilostohallintoa_ja_johtamista_tukevat_palvelut/Johtamisen_ja_esimiestyon_tuki/Muutosjohtaminen

Julkaisemattomat

2017. Keskustelu palvelupäällikön kanssa, muu kuin tilipalveluryhmä. 18.9.2017. Organisaatio X. Tampere

2017. Palaveri tilipalveluryhmän palvelupäällikön kanssa. 15.6.2017. Webex-palaveri.

2017. Tilipalvelupäivä. 26.9.2017. Organisaatio X. Lahti.

2017a. Työntekijän haastattelu. 3.7.2017. Organisaatio X. Hämeenlinna.

2017b. Työntekijän haastattelu. 12.9.2017. Organisaatio X. Tampere.

2017. Yhtiöittämispalaveri. 15.9.2017 WebEx-palaveri.

Kaaviot

Kaavio 1: Kuinka kauan olet tehnyt tilipalvelutöitä organisaatiossa?	25
Kaavio 2: Asiantuntijoiden työskentelyalueet	26
Kaavio 3: Mitä taloushallinnon järjestelmiä käytät?	26
Kaavio 4: Mitkä taloushallinnon prosessit kuuluvat perustyöhösi ja mitä taloushallinnon prosesseja hallitset?	27
Kaavio 5: Minkä yhtiöiden taloushallinnon hallitset?	28
Kaavio 6: Mitkä ovat sähköisen taloushallinnon käyttöönoton haasteet?	29
Kaavio 7: Miten sähköisten taloushallinnon järjestelmien käyttöönottoa tulisi markkinoida asiakkaille?	30
Kaavio 8: Mikä on sähköisen taloushallinnon tärkein kohderyhmä?	30

Kuviot

Kuvio 1: Sähköinen ostolaskuprosessi (Helanto ym. 2013, 29)	11
Kuvio 2: Sähköinen myyntilaskuprosessi (Helanto ym. 2013, 29).....	12
Kuvio 3: Sähköinen palkanlaskennan prosessi (Lahti & Salminen 2014, 138).....	12
Kuvio 4: Sähköinen pääkirjanpidon prosessi (Helanto ym. 2013, 48-49)	13
Kuvio 5: Digitaalisen taloushallinnon hyödyt.....	15
Kuvio 6: Tapaustutkimuksen vaiheet (Ojasalo ym. 2014, 54)	19

Taulukot

Taulukko 1: Likertin asteikon kysymykset	28
--	----

Liitteet

Liite 1: Tilipalvelupäivän diaesitys sähköisestä taloushallinnosta	42
Liite 2: Kysely tilipalveluasiantuntijoille	45

Liite 1: Tilipalvelupäivän diaesitys sähköisestä taloushallinnosta

Tilipalvelupäivä 26.9.2017

Jenny Hiltunen

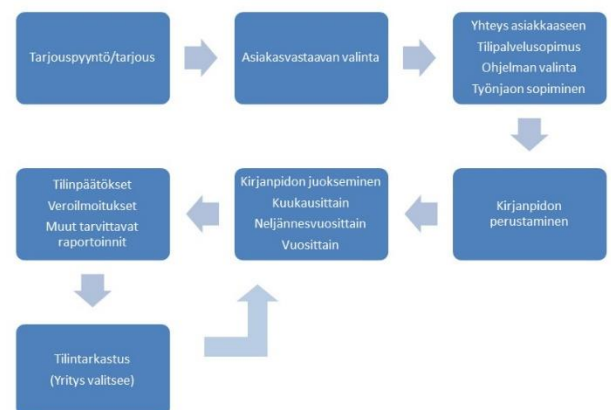
Sähköisyyden hyödyt

Poistaa päällekkäisiä työväliheita	Kustannustehokkuus	Ajantasaisuus (reskontra ja raportit)	Virheiden määrä vähenee
Kuukauden työ määrä jakautuu tasaisemmin	Prosessit tehostuvat	Helppo tiedon jakaminen ja hakeminen	Työnjaon mahdollistaminen
Tallennustyön vähentyminen	Joustavuus	Paperin toimitus ja säilytys vähenee	Ekologisuus
Automaattiset tilioinnit	Ajasta ja paikasta riippumattomuus	Tilintarkastuksen vaivattomuus	Jättää aikaa asiantuntijatyölle

Toki on myös haasteita ja jopa uhkia



Kirjanpitol palvelun aloittamisen asiakaspolku



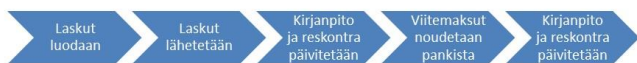
Asiakaspolku?



Sähköisen taloushallinnon prosessit



Myyntilaskut



- Verkkolasku, tulostuspalvelu
- Asiakas voi olla mukana työnjaossa: laadinta, lähetys, reskontran seuranta/päivitys, raportit
- Asiakas- ja tuoterekisterit apuun laskun lähettämässä, tiliöinnissä ja raportoinnissa
- Vain viitteettömät suoritukset kohdistetaan, muuten automaattisesti tiliotteen mukana
- Tarkastelu helppoa sähköisessä arkistossa

Ostolaskut



- Verkkolasku, skannauspalvelu
- Asiakas voi olla mukana työnjaossa: tarkastus, hyväksyntä, maksaminen, reskontran seuranta/päivitys, raportit
- Sähköinen kierrätys tai suoraan maksuun laitto
- Oletustiliöinnit toimittajan mukaan, kaatotili
- Manuaaliset käsittelyvaiheet vähenee
- Automatisoituna keventää työmäärää ja vähentää virheiden riskiä

Palkanlaskenta



- Sähköisesti lähetetyt palkkalaskelmat
- Asiakas voi olla mukana: palkkatietojen toimitus, palkkojen tarkastus ja maksu, raportit
- Maksu taloushallinnon järjestelmän kautta
- Kirjanpito muodostuu palkanlaskennan taustalla

Kirjanpito



- Myynnit ja ostot työlämpiä
- Tositteiden taustalle automaattiset oletustiliöinnit -> työ helpottuu, kirjanpito muodostuu kuin itsellään
- Automaattisesti muodostuvan kirjanpidon tarkastaminen jatkuvasti -> tasaa kuukauden työtä
- Kuukausittain jaksotukset, poistot, muut muistioviennit
- Oma-aloitteisten verojen ilmoittaminen sähköisesti, maksu ohjelmiston kautta
- Asiantuntijatehtäviin jää enemmän aikaa

Prosessin kulku



Yhteinen palvelukonseptin muodostaminen

- Minkälaisia yrityksiä palvelaan?
 - Vain maatalous/kaikenlaiset? Yhtiömuodot?
- Mikä on sähköisten palveluiden rooli?
 - Toiminnan ydin kaikissa/useimmissa asiakkuuksissa vai lisäpalvelu pienelle osalle?
- Millaisia palveluita tarjotaan?
 - Mitä kullekin segmentille?
- Miten palvelut tuotetaan?
 - Etätyö?
- Miten palvelut hinnoitellaan?
 - Tunti, tosite, kiinteä? Muu?
- Miten erottaudutaan kilpailijoista?
 - Osaaminen, paikallisuus, sähköisyys?
- Miten asiakkaat hankitaan?
 - Uusia tapoja markkinoida? Some? KilpailukykyNeuvo (asiakastilanteet) poikii?
- Mikä on oman porukan tahtotila ja tavoite liiketoiminnan kehittämiselle?
 - Tulevaisuuden tavoitteet?



Lähteet

- Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto nyt. Saarijärvi: Offset Oy.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Liite 2: Kysely tilipalveluasiantuntijoille

Sähköisen taloushallinnon käyttöönoton helpottaminen

Taustatiedot

1. Kerro nimesi. Voit tinki vastata myös nimettömänä.

Etunimi

Sukunimi

2. Kuinka kauan olet tehnyt tilipalvelutöitä organisaatiossasi?

- ☐ alle 5 vuotta
☐ 5 - 10 vuotta
☐ 11 - 20 vuotta
☐ yli 20 vuotta

3. Työskentelyalueesi on

- ☐ Etelä-Karjala
☐ Häme
☐ Kymenlaakso
☐ Pirkanmaa
☐ Uusimaa

4. Mitä taloushallinnon järjestelmiä käytät?

- ☐ PCWakka
☐ WebWakka
☐ Tikon
☐ NetTikon
☐ NetVisor

☐ Joku muu, mikä?

5. Mitä taloushallinnon prosesseja hallitset?

- ☐ Ostolaskuprosessi
☐ Myyntilaskuprosessi
☐ Matka- ja kululaskuprosessi
☐ Maksuliikenne- ja kassanhallinta
☐ Palkkakirjanpito prosessi
☐ Pääkirjanpito prosessi

☐ Joku muu, mikä?

6. Mitkä taloushallinnon prosessit kuuluvat perustyöhösi?

- ☐ Ostolaskuprosessi
☐ Myyntilaskuprosessi
☐ Matka- ja kululaskuprosessi
☐ Maksuliikenne- ja kassanhallinta
☐ Palkkakirjanpito prosessi
☐ Pääkirjanpito prosessi

☐ Joku muu, mikä?

7. Minkä yhtiömuotojen taloushallinnon hallitset?

- ☐ Toiminimi
☐ Avoin yhtiö
☐ Kommandiittiyhtiö
☐ Osakeyhtiö
☐ Säätiö
☐ Yhdistys
☐ Maatalousyrittäjä

Sähköisten taloushallinnon järjestelmien käyttöönotto

Sähköisillä järjestelmillä tarkoitetaan tässä tapauksessa NetTikon ja NetVisor -ohjelmistoja.

8. Kerro mielipiteesi seuraavista väittämistä.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä erimielä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Sähköisten taloushallinnon järjestelmien käyttöönotto on hyödyllistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluun ottaa sähköiset taloushallinnon järjestelmät käyttöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköiset taloushallinnon järjestelmät tulisi ottaa laajemmin käyttöön asiakastyössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on mahdollisuus ottaa sähköiset taloushallinnon järjestelmät käyttöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on asiakkuuksia, joita voisi siirtää sähköisen taloushallinnon piiriin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköiset taloushallinnon prosessit voisivat tehostaa työtäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on tarpeeksi tietoa sähköisten järjestelmien käytöstä ja ominaisuuksista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto

9. Mikä helpottaa käyttöönottoa?

- ☐ Perusteellinen käyttökoulutus
☐ Vierailto (osaavan työntekijän seurassa tutustuminen)
☐ Yhteiset tapaamiset
☐ WebEx-tuokiot
☐ Kurinalaisemmat asiakkaat
☐ Muu, mikä?

10. Mitkä ovat sähköisen taloushallinnon käyttöönoton haasteet?

- ☐ Uusien järjestelmien opettelu
☐ Uusien työtapojen opettelu
☐ Asiakkaan haluttomuus
☐ Asiakkaan prosessien soveltumattomuus
☐ Muu, mikä?

11. Miten sähköisen taloushallinnon järjestelmien käyttöönottoa tulisi markkinoida asiakkaille?

- ☐ Uutiskirjeessä
☐ Internet-sivuilla
☐ Henkilökohtaisin yhteydenotoin (suositteleva/esittely)
☐ Erialaisten tilaisuuksien ohessa (hankkeen pienryhmät, yhteisötilaisuuksien jne.)
☐ Asiakkaalla muun palvelun yhteydessä
☐ Muu, mikä?

12. Mikä on sähköisten taloushallinnon järjestelmien tärkein kohderyhmä?

- ☐ Yhtiötetyt maatilat
☐ Sukupolvenvaihdoksessa jatkavat yrittäjät
☐ Pienet maaseudun yritykset
☐ Sivutoimiset viljelijät
☐ Muu, mikä?

13. Vapaa sana (ideoita, ehdotuksia ja palautetta)